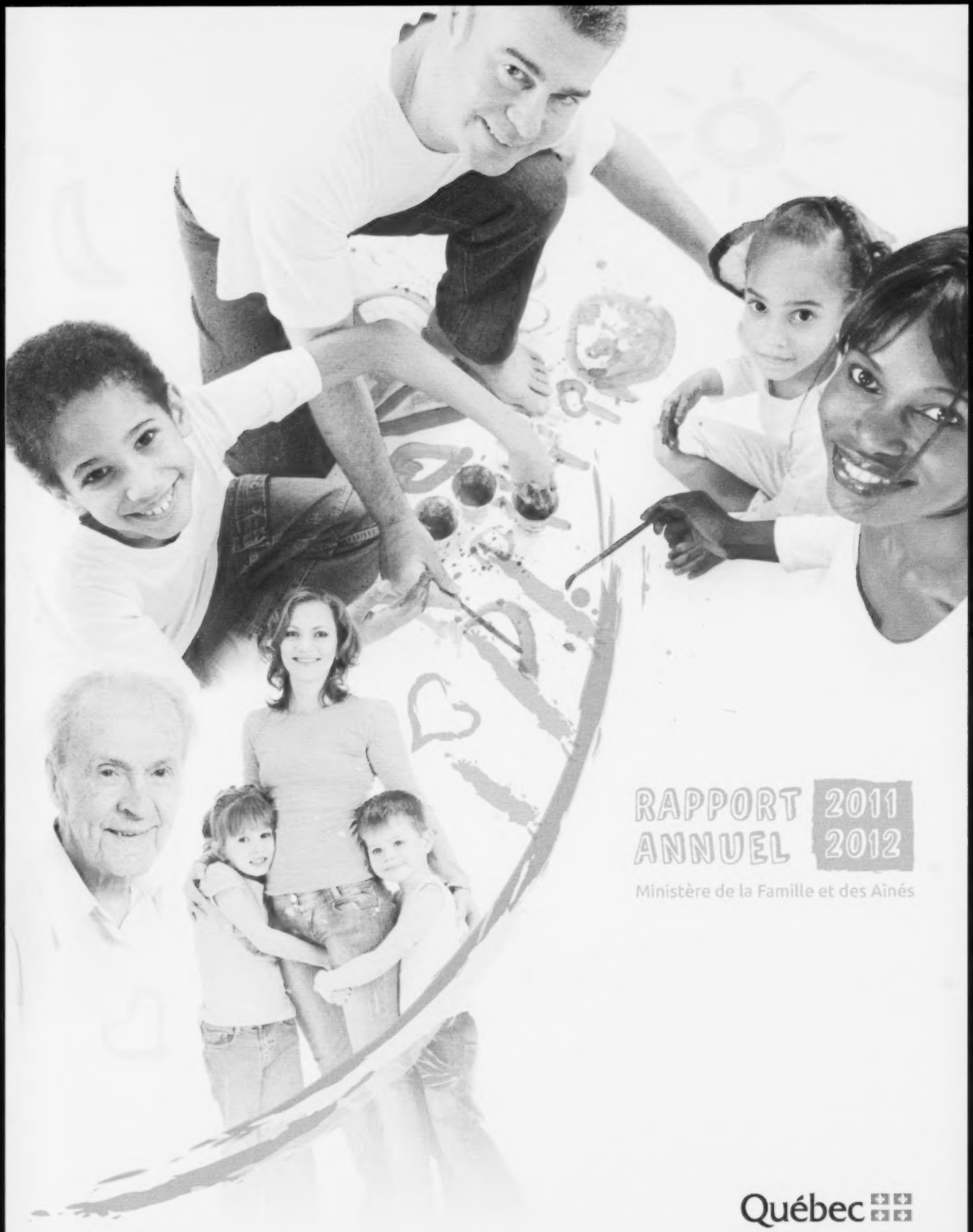
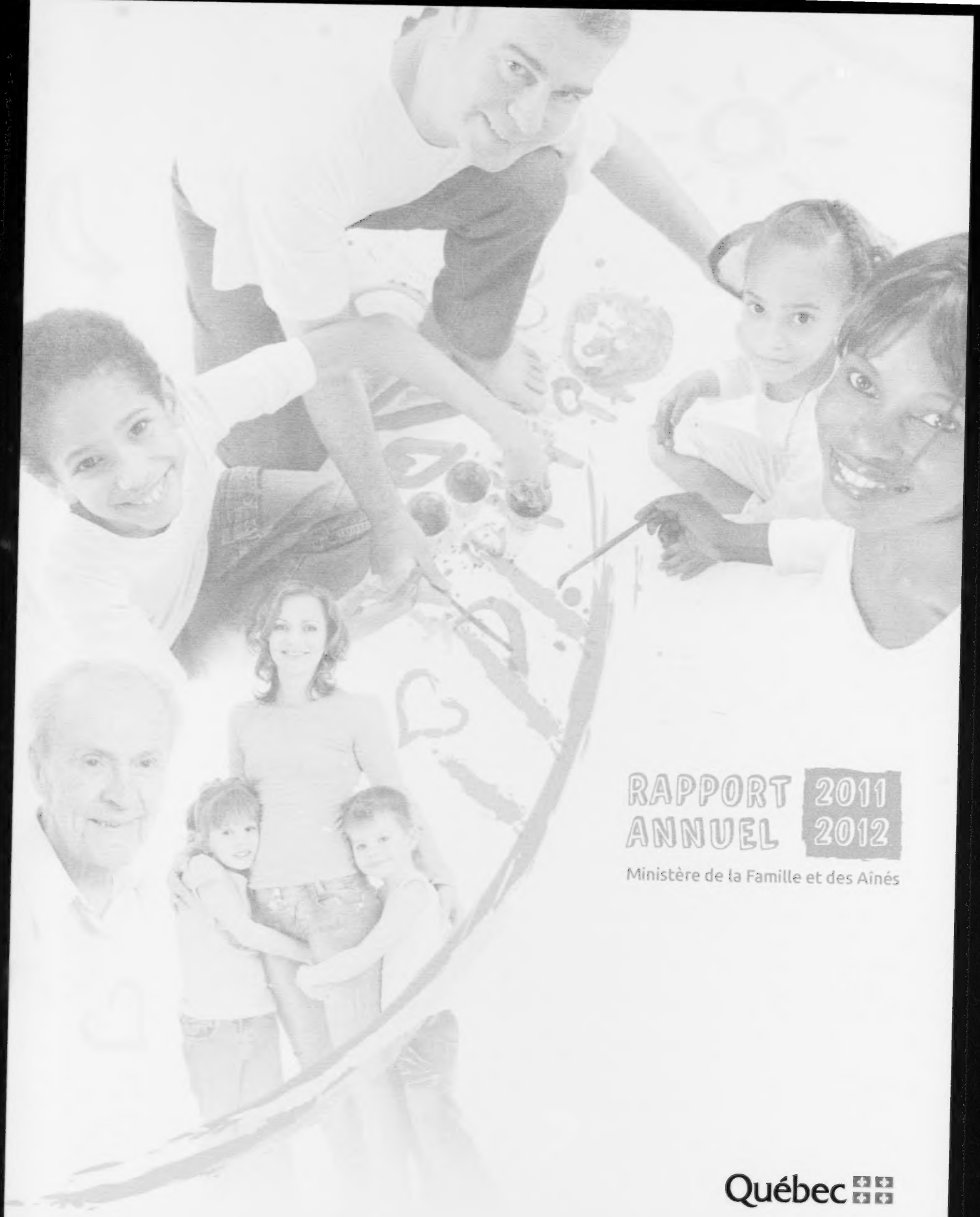


RAPPORT ANNUEL 2011 2012

Ministère de la Famille et des Aînés

Québec



RAPPORT ANNUEL 2011 2012

Ministère de la Famille et des Aînés

Québec

RÉDACTION
Ministère de la Famille

COORDINATION
Secrétariat général
Ministère de la Famille

CONCEPTION
Mac Design et
Direction des communications
Ministère de la Famille

MISE EN PAGES
Mac Design

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse www.mfa.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-66198-6 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-66199-3 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés, conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2012.

Nous tenons à souligner l'engagement des membres du personnel. C'est notamment grâce à leur professionnalisme que le Ministère a pu atteindre ses objectifs et contribuer, par le fait même, à l'amélioration de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

La ministre de la Famille,

Nicole Léger

Le ministre de la Santé et des Services sociaux
et ministre responsable des Aînés,

Réjean Hébert

Québec, novembre 2012

Madame Nicole Léger
Ministre de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur Réjean Hébert
Ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés
1075, chemin Sainte-Foy, 15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Madame la Ministre de la Famille,

Monsieur le Ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés,

C'est avec fierté que je vous remets le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2012.

Ce rapport présente les résultats à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012, les résultats relativement aux actions inscrites dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012, les réalisations en ce qui concerne des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que la contribution du Ministère à l'atteinte des autres exigences législatives et gouvernementales.

La compétence, l'engagement et la détermination du personnel du Ministère de même que la collaboration constante de nos partenaires nous ont permis d'atteindre nos objectifs. Au nom de l'équipe de direction et en mon nom, je les remercie grandement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre de la Famille, Monsieur le Ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Line Bérubé

Québec, novembre 2012

Table des matières

Déclaration de la direction ... 9

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives ... 11

CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et des Aînés ... 13

L'organisation et la mission administratives ... 14

Les services offerts ... 14

Les populations cibles ... 15

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux ... 15

CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique ... 17

Le contexte général ... 18

Les familles ... 18

Les aînés ... 21

CHAPITRE 3 – Les faits saillants ... 23

Le volet Famille ... 24

Le volet Aînés ... 25

CHAPITRE 4 – Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques ... 27

Le sommaire des résultats pour l'année 2011-2012 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 ... 29

Orientation 1 : Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants ... 32

Orientation 2 : Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec ... 39

Orientation 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation ... 44

CHAPITRE 5 – Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 49

Des services en partenariat 50

Des services accessibles 50

Des services de qualité 54

Le traitement des plaintes 55

CHAPITRE 6 – L'utilisation des ressources 57

Les ressources humaines 58

Les ressources financières 60

Les ressources informationnelles 64

CHAPITRE 7 – Les exigences législatives et gouvernementales 67

L'accès à l'égalité en emploi 68

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 71

Le développement durable 71

L'égalité entre les femmes et les hommes 78

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 82

La protection des renseignements personnels 82

Le plan d'action gouvernemental intitulé *La diversité : une valeur ajoutée* 82

La Politique de financement des services publics 83

Le suivi des recommandations formulées dans le Rapport du Vérificateur général du Québec 83

ANNEXE 1 Lois et règlements dont l'application relevait de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2012 87

ANNEXE 2 Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2012 89

ANNEXE 3 Places existantes dans les services de garde régis 91

ANNEXE 4 Liste des guichets régionaux d'accès aux places en services de garde 93

ANNEXE 5 Évaluation et recherche 95

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2012. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Famille et des Aînés décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2012 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjointes et sous-ministres adjoints, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

La sous-ministre,

Line Bérubé

Le sous-ministre adjoint aux services de garde éducatifs à l'enfance,

Jacques Robert

La sous-ministre adjointe aux Aînés,

Catherine Ferembach

Le sous-ministre adjoint aux opérations régionales,

Pierre Robert

La sous-ministre adjointe à l'administration,

Doris Paradis

Le sous-ministre adjoint aux politiques,

Christian Barrette

Québec, novembre 2012

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Line Bérubé
Sous-ministre
Ministère de la Famille et des Aînés

Madame la Sous-ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 du ministère de la Famille et des Aînés. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice par intérim de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Michelle Coudé
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, novembre 2012

CHAPITRE 1

Le ministère de la Famille et des Aînés

L'organisation et la mission administratives

Depuis sa création en 2005, le ministère de la Famille et des Aînés (Ministère) ne cesse d'évoluer et d'adapter son organisation afin de mieux répondre aux nouveaux enjeux et priorités ministériels. Au cours des quatre dernières années, il a procédé à différentes réorganisations administratives en vue d'améliorer l'organisation et l'atteinte des résultats et des objectifs attendus, notamment en ce qui concerne la planification stratégique.

En 2009, alors que plusieurs services administratifs étaient confiés en impartition au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le Ministère a créé la Direction générale de l'administration, qui est responsable notamment de la gestion des ressources informationnelles, technologiques, financières et matérielles. Ainsi, il prend en charge les services liés à l'organisation.

Un an plus tard, afin de consolider les activités du Ministère, l'Agence des services à la famille a été abolie et deux nouvelles directions générales ont été créées : la Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance et la Direction générale des opérations régionales.

À l'automne 2010, la prise en charge par le Ministère des services liés à la gestion des ressources humaines a nécessité la création d'une Direction des ressources humaines, qui est sous la responsabilité de la Direction générale de l'administration.

Au même moment, les services liés aux affaires intergouvernementales ainsi que les services de renseignements et de plaintes, encore impartis au MESS, ont également été rapatriés.

Le 1er juillet 2011, le Conseil des aînés et le Conseil de la famille et de l'enfance ont aussi été abolis. L'ensemble de leurs activités ont été prises en charge par le Ministère, plus particulièrement par le Secrétariat aux aînés et la Direction générale des politiques.

Également, en juin 2011, de nouvelles règles gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles ont eu des répercussions à la Direction des ressources informationnelles et technologiques, notamment en raison de l'ajout de responsabilités et de nouvelles obligations.

Le ministère de la Famille et des Aînés contribue au développement du Québec en favorisant :

- le mieux-être et l'épanouissement des familles ainsi que le développement des enfants;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des aînés.

Le Ministère élabore et met en œuvre des politiques, des programmes, des mesures et des plans d'action relevant de sa compétence qui visent le mieux-être et l'épanouissement des familles, des enfants et des aînés.

Il peut également convenir, avec les autres ministères et certains organismes, de modalités pour la conception et la mise en œuvre d'orientations, de politiques et de programmes qui concernent les familles, les enfants et les aînés.

L'application de plusieurs lois et règlements relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés (annexe 1).

Pour remplir sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe 2.

Les services offerts

Le Ministère fournit des services aux familles et aux aînés. De plus, il accorde de l'aide aux services de garde éducatifs à l'enfance, aux organismes communautaires et à divers partenaires nationaux, régionaux ou locaux. Le Ministère joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès du gouvernement, de ses ministères et de ses organismes pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

Les populations cibles

Responsable de la coordination gouvernementale des mesures concernant les familles et les aînés, le Ministère réalise des actions qui visent les clientèles suivantes :

- les enfants, de la naissance jusqu'à leur entrée à la maternelle, ainsi que ceux de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, afin de leur accorder un soutien financier pour leurs enfants – de la naissance jusqu'à 18 ans – et de les aider à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles;
- les aînés, pour favoriser leur vieillissement actif et améliorer leurs conditions de vie.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Les partenaires gouvernementaux

Les principaux partenaires gouvernementaux sont :

- la Régie des rentes du Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants et les aînés;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'autofinancement du Régime québécois d'assurance parentale.

Les partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde (centres de la petite enfance (CPE) et bureaux coordonnateurs, garderies, responsables de services de garde);
- les centrales syndicales et les associations professionnelles représentant le personnel cadre des services de garde éducatifs à l'enfance;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui offrent des services aux personnes aînées ou qui les représentent;
- les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus;
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'étude et de recherche universitaires;
- des fondations;
- la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants;
- la Société de gestion du Fonds pour les proches aidants, L'Appui.

CHAPITRE 2

Le contexte socioéconomique

Le contexte général

Les plus récentes estimations indiquent qu'au 1er juillet 2011, la population du Québec se chiffrait à 7 979 663 habitants, comparativement à 7 905 679 à pareille date en 2010[1].

Entre les années 2010 et 2011, le taux de croissance de la population québécoise (0,9 %) est demeuré légèrement inférieur à celui du Canada (1,0 %)[2].

La population du Québec est de plus en plus âgée. L'âge médian atteint désormais 41,4 ans, par rapport à 25 ans seulement au début des années 1970[3]. Le vieillissement des cohortes exceptionnellement nombreuses issues du boom des naissances contribuera inévitablement à intensifier ce phénomène au cours des prochaines années.

Le Québec figure, avec le Japon et plusieurs pays européens, parmi les sociétés qui connaissent le vieillissement le plus rapide. Si, en 2011, les personnes âgées de 65 ans ou plus comptaient pour 16 % de la population, en 2031, elles en représenteront 26 %. Depuis l'année 2011, leur proportion est supérieure à celle des personnes de moins de 15 ans, une première au Québec[4].

Les familles

L'évolution sociodémographique

En 2011, on a enregistré 88 500 naissances au Québec, un nombre caractéristique de la période 2009-2011; il s'agit, pour ces trois années, du niveau le plus élevé atteint depuis 1995[5]. Par rapport au creux enregistré en 2000, la hausse totalise près de 16 500 naissances.

L'augmentation du nombre de naissances, jumelée à un recul du nombre moyen d'enfants par femme entre 2009 (1,74) et 2011 (1,69)[6], suppose un bassin plus élevé de femmes en âge de procréer et non une fécondité accrue. L'âge moyen des mères à la naissance de leur premier enfant est de 28,3 ans. Cet âge est de nouveau à la hausse depuis 2010[7].

Compte tenu de l'accroissement du nombre de naissances enregistrées depuis 10 ans, la population d'enfants d'âge préscolaire a augmenté au cours des dernières années. En juillet 2011, il y avait 441 745 enfants de moins de 5 ans[8], ce qui équivaut à 5,5 %[9] de la population totale du Québec, par rapport à 4,9 % en 2005[10].

Outre ces changements récents concernant la natalité, d'autres transformations entraînent une diversification des familles. La proportion de naissances hors mariage se maintient à 63 %[11] en 2011, le Québec occupant le deuxième rang

1. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2011.htm et http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2010.htm (Consultés le 28 septembre 2011).
2. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de Statistique Canada, estimations démographiques (septembre 2011), site Web de l'ISQ.
3. Il s'agit de l'âge divisant la population en deux parties égales. La moitié de la population est moins âgée, et l'autre moitié, plus âgée. Institut de la statistique du Québec, *Le bilan démographique du Québec – Édition 2011*, décembre 2011, p. 23.
4. Statistique Canada (juillet 2011), « Estimation de la population du Canada : âge et sexe », *Le Quotidien*, [En ligne]. [http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110928/dq110928a-fra.htm] (Consulté le 11 février 2012).
5. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, données provisoires, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_deces/naissance/401.htm (Consulté le 10 avril 2012).
6. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_deces/naissance/402.htm (Consulté le 10 avril 2012).
7. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_deces/naissance/407.htm (Consulté le 10 avril 2012).
8. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2011.htm (Consulté le 28 septembre 2011).
9. Ibid.
10. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_05.htm (Consulté le15 janvier 2009).
11. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_deces/naissance/411.htm (Consulté le 10 avril 2012).

mondial derrière l'Islande (64 % en 2010)[12]. Les dernières données disponibles (2006) font état d'une proportion croissante de familles monoparentales, particulièrement celles qui sont dirigées par un homme, et une progression du côté des familles recomposées, notamment celles où vivent des enfants nés d'une union antérieure[13]. L'union de conjoints de même sexe, par le mariage ou l'union civile, concourt à accroître la diversité des familles; en 2010, un total de 570 couples de même sexe se sont unis ou mariés civilement au Québec[14].

Les conditions économiques

Le revenu et le taux de faible revenu

Le revenu moyen disponible tend à progresser de manière constante au fil des ans. Selon les statistiques les plus récentes, la hausse s'est poursuivie en 2009 pour l'ensemble des ménages. Le revenu disponible atteint 65 200 $ pour les ménages de deux personnes ou plus et de 28 400 $ pour ceux composés d'une personne[15].

En outre, ce sont les ménages dont le soutien principal est âgé de moins de 25 ans qui ont le plus faible revenu disponible. Pour eux, le manque à gagner par rapport aux ménages dont le soutien principal est plus âgé se chiffre à au moins 9 900 $ annuellement. L'écart de revenu est du même ordre dans les ménages de deux personnes ou plus, pour les soutiens de moins de 25 ans, lorsqu'on établit la comparaison avec les ménages où le soutien principal a 65 ans ou plus, l'autre groupe au revenu plus modeste[16].

Le revenu moyen disponible varie en fonction des caractéristiques de la famille ou du ménage. En 2009, c'est pour les couples avec enfants (77 400 $) qu'il est le plus élevé. Il atteint près de 18 000 $ de plus annuellement que pour les couples sans enfant (59 500 $). Chez les familles monoparentales, celles qui sont dirigées par une femme (41 600 $) se distinguent de celles où ce sont les pères qui ont la charge du ou des enfants (52 900 $) : le manque à gagner annuel des mères atteint 11 300 $.

Par ailleurs, le taux de faible revenu après impôt des ménages (mesure de faible revenu ou MFR) est d'environ 14 % pour la période 2006-2009[17]. Dans les ménages dont le soutien principal est une femme, ce taux s'élève à 19 % et il tendait à diminuer au cours des dernières années. Lorsque la famille est soutenue par un homme, ce taux se situe à 11 % et est en hausse par rapport aux années récentes[18].

Les ménages apparaissant les plus vulnérables en 2009 sont[19] :

- les ménages dont le soutien principal a moins de 25 ans, où le taux de faible revenu après impôt touche 1 ménage sur 2;
- les ménages monoparentaux, particulièrement ceux dirigés par une femme, où le taux de faible revenu après impôt concerne 28 % d'entre eux.

12. Eurostat, « Naissances vivantes hors mariage – Part de toutes les naissances vivantes (%) », site Web (pour les pays de l'Union européenne), http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database (Consulté le 25 avril 2012).
13. Statistique Canada, Enquête sociale générale pour les années 1995, 2001 et 2006, compilation effectuée par le Ministère à partir des données du produit nº 89-625-XIF2007001 au catalogue, site Web de Statistique Canada, http://www5.statcan.gc.ca/bsolc/olc-cel/olc-cel?catno=89-625-XIF2007001&lang=fra (Consulté le 14 novembre 2008).
14. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/etat_matrm_marg/501b.htm (Consulté le 21 février 2012).
15. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et de l'Enquête sur les finances des consommateurs, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mod1_hh_1_1_4_0.htm (Consulté le 20 mars 2012).
16. Ibid.
17. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu et de l'Enquête sur les finances des consommateurs, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mod1_hh_1_5_6_0.htm (Consulté le 20 mars 2012).
18. Ibid.
19. Ibid.

Les autres caractéristiques du marché du travail

En 2011, les hommes effectuaient habituellement 1 906 heures de travail par année et les femmes, 1 674[20], soit 232 de moins :

- On observe une légère baisse du nombre d'heures de travail par semaine (moins d'une demi-heure) entre les années 2008 et 2011, notamment pour les emplois à temps plein; cette diminution apparaît plus marquée chez les hommes[21].
- Moins longtemps au travail, les femmes s'absentent 3,8 fois plus de jours que les hommes pour des obligations familiales ou personnelles[22], soit 71 jours contre 19.
- La rémunération horaire moyenne des hommes (22,81 $) et des femmes (20,11 $) est en hausse constante. Elle progresse plus rapidement chez les femmes, mais leur salaire horaire ne représente que 88 % de celui des hommes[23].
- Le nombre d'heures supplémentaires rémunérées est 2,4 fois plus élevé pour les hommes (48 heures) que pour les femmes (20 heures)[24].
- Près de quatre emplois sur dix sont atypiques (temporaires, à temps partiel ou travail autonome), et cette situation est plus fréquente chez les femmes (41 %) que chez les hommes (36 %)[25].
- Par contre, 16,8 % des hommes sont des travailleurs autonomes, comparativement à 10,5 % des femmes[26].

Les tendances du marché du travail

La présence accrue des femmes, notamment celles de 25 à 54 ans, marque assurément le marché du travail actuel. Près de huit femmes sur dix (79,4 %) travaillaient en 2008; c'est 6 points de pourcentage de moins que les hommes (85,4 %), mais cet écart était de 13,7 points à peine une décennie plus tôt (1997). Par surcroît, durant la même période, la proportion de femmes travailleuses à temps plein a crû de 4,5 points de pourcentage pour atteindre 82 % en 2008[27].

Les femmes de 25 à 54 ans avec de jeunes enfants demeurent certes moins présentes sur le marché de l'emploi, mais l'écart par rapport à l'ensemble des femmes est peu important, notamment chez celles qui sont en couple[28]. Ainsi, en 2008, la proportion de travailleuses atteignait, chez les femmes avec des enfants :

	En couple	Parent seul
de moins de 6 ans :	73,4 %	62,1 %
de moins de 3 ans :	73,0 %	50,0 %
de 3 à 5 ans :	74,2 %	69,0 %

20. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/f001_hre_heb_tous_08_11.htm (Consulté le 11 janvier 2012).
21. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/f001_hre_heb_tous_08_11.htm (Consulté le 11 janvier 2012).
22. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/f005_dtr_emp_2011.htm (Consulté le 11 janvier 2012).
23. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/c001_rem_hor_emp_08-11.htm (Consulté le 11 janvier 2012).
24. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/f005_dtr_emp_2011.htm (Consulté le 11 janvier 2012).
25. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h003_taux_emploi_atypique_que_08-11.htm (Consulté le 12 janvier 2012).
26. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/g001_2008-2011.htm (Consulté le 12 janvier 2012).
27. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/tendances_travail/tab_web_fam_tab_1.htm (Consulté le 7 avril 2009).
28. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/tendances_travail/tab_web_fam_tab_3.htm (Consulté le 7 avril 2009).

Les mères monoparentales avec des enfants de moins de trois ans se démarquent de toutes les autres, puisque seulement la moitié d'entre elles occupent un emploi. Enfin, plus des deux tiers des couples dont les enfants ont moins de six ans (67,6 %) et dont la femme est âgée de 25 à 54 ans gagnaient deux revenus d'emploi en 2008[29].

Les aînés

L'évolution sociodémographique

Au 1er juillet 2011, on estimait le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus à 1 253 550. Celles-ci représentaient 15,7 % de la population totale par rapport à 15,3 % l'année précédente[30]. La proportion des personnes de ce groupe d'âge connaîtra une croissance accélérée, car elle se situait à 16 % en 2011 et passera à 26 % en 2031[31].

Causé en partie par une natalité moins soutenue au cours des dernières décennies, le vieillissement s'explique également par une amélioration générale des conditions de vie. L'espérance de vie à la naissance approchait 82 ans en 2010[32]. À ce chapitre, l'écart entre les hommes et les femmes s'amenuise, l'espérance de vie avoisinant 80 ans chez les hommes, et 84 ans chez les femmes[33].

Ces dernières demeurent majoritaires (56,1 %) parmi les personnes aînées, soit[34] :

- 52,4 % chez les 65-74 ans;
- 57,4 % chez les 75-84 ans;
- 68,6 % chez les 85 ans et plus.

Quant aux centenaires, ils étaient 1 773 en 2011, et plus de 80 % étaient des femmes. Leur nombre a plus que doublé depuis 2001 (712)[35]. La génétique des personnes, les changements dans les modes de vie, les facteurs environnementaux et les progrès médicaux ou technologiques qui contribuent à accroître l'espérance de vie permettent cette évolution. Toutefois, on ne peut déterminer encore l'influence respective de ces éléments.

En 2006, le recensement indiquait que 72 % des hommes de 65 ans ou plus et 45 % des femmes du même âge vivaient dans une famille. Près de la moitié des hommes encore vivants (47 %) à l'âge de 85 ans ou plus et seulement 16 % des femmes ont ce mode de vie. C'est donc principalement la femme qui est appelée à vivre dans un cadre non familial ou en ménage collectif (seule ou avec d'autres, dans une résidence pour personnes âgées par exemple) à mesure qu'elle avance en âge. C'était le cas de 68,7 % des femmes et de seulement 35,6 % des hommes de 75 ans ou plus[36] en 2006. À la même période, 15 % de la population aînée était formée d'immigrants ou de résidents non permanents[37].

29. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2011.htm (Consulté le 28 septembre 2011).
30. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2011.htm (Consulté le 28 septembre 2011).
31. Institut de la statistique du Québec, Le bilan démographique du Québec – Édition 2011, décembre 2011, p. 24.
32. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_deces/4p1.htm (Consulté le 1er mai 2012).
33. Ibid.
34. Institut de la statistique du Québec (ISQ), d'après les données de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada de 2011, site Web de l'ISQ, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/201_2011.htm (Consulté le 28 septembre 2011).
35. Statistique Canada, estimations de la population, compilation effectuée par le Ministère à partir de données parues le 28 septembre 2011 sur le site Internet de l'Institut de la statistique du Québec.
36. Ministère de la Famille et des Aînés, *Un portrait statistique des familles au Québec – 2011*, tableaux 3.4.2 et 3.4.3, et Statistique Canada, Recensement du Canada de 2006, compilation effectuée par le Ministère à partir des données des tableaux A1 et A5 de la commande spéciale CO-0985.
37. Statistique Canada, Recensement du Canada de 2006, produit nº 97-557-XCB2006013 au catalogue de Statistique Canada (Québec/Québec, code 24), compilation effectuée par le Ministère.

Les conditions économiques

En 2009, le revenu moyen disponible des personnes de 65 ans ou plus était de 25 100 $ par année. Le manque à gagner des femmes, par rapport au revenu des hommes, se chiffrait à 8 600 $ par année (29 900 $ pour les hommes et 21 300 $ pour les femmes).[38] Près d'un aîné sur deux, soit 49,4 %, disposait de moins de 20 000 $ annuellement (revenu moyen disponible)[39].

Par contre, le taux de faible revenu après impôt apparaît inférieur chez les personnes de 65 ans ou plus (8,5 %) comparativement à celles qui ont moins de 65 ans (10,7 %). La réalité des femmes aînées (taux de faible revenu de 10,7 %) est également toute autre que celle des hommes du même âge (5,7 %), dont la situation est nettement moins précaire[40]. Enfin, environ le quart des ménages (26,3 %) dont le principal soutien avait 65 ans ou plus consacraient, en 2006, 30 % ou plus de leur revenu au logement[41].

Les tendances du marché du travail

L'attrait pour un revenu d'appoint et l'allongement de la durée de vie en bonne santé amènent les personnes aînées à modifier leur comportement pour demeurer actives, notamment sur le plan professionnel. La dernière décennie témoigne d'une progression à cet égard. Le taux d'activité (proportion de personnes en emploi ou disponibles à l'emploi) des personnes de 65 ans et plus ne cesse de croître et atteignait 8,9 % en 2011 (4,0 % en 2001). La proportion des personnes de ce groupe d'âge parmi l'ensemble de la population active s'établissait à 2,4 % en 2011 (0,9 % en 2001)[42], ce qui correspond à près de 98 300 emplois. Il s'agit d'une augmentation de près de 20 000 emplois par rapport à l'année 2009[43].

38. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mod1_p_1_1_4_0.htm (Consulté le 20 mars 2012).
39. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mod2_p_1_1_1_0.htm (Consulté le 20 mars 2012).
40. Site Web de l'Institut de la statistique du Québec, http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mod1_p_1_5_6_0.htm (Consulté le 20 mars 2012).
41. Statistique Canada, d'après les données du Recensement du Canada de 2006, compilation spéciale pour le compte de la Société d'habitation du Québec, CO-1049, tableau nº 5, calcul réalisé par le Ministère.
42. Statistique Canada, tableau 282-0002 – Enquête sur la population active, estimations selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, annuel (personnes, sauf indication contraire) (Consulté le 13 juillet 2012).
43. Statistique Canada, base de données CANSIM, tableau 282-0002, 16 janvier 2012, compilation effectuée par l'Institut de la statistique du Québec, [En ligne]. [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/pamt_etudn_march_travl/pop_active/b001_2008-2011.htm] (Consulté le 12 juin 2012).

CHAPITRE 3

Les faits saillants

La section suivante présente les principales réalisations du Ministère qui ont marqué l'année 2011-2012. Elles s'inscrivent dans les priorités d'action que celui-ci a établies pour le bien des familles et des aînés du Québec.

Le volet Famille

La croissance des services de garde éducatifs à l'enfance

Le Ministère a lancé, le 24 octobre 2011, l'appel de projets permettant de créer les 15 000 nouvelles places à contribution réduite en services de garde annoncées dans le discours sur le budget 2011-2012. Ces 15 000 places représentent un investissement de 558 millions de dollars au cours des 5 prochaines années et porteront à 235 000 le nombre de places à contribution réduite qui seront disponibles à terme, en 2015-2016. Pour tenir compte des besoins et des préférences des parents ainsi que de la répartition actuelle des places à contribution réduite, ces nouvelles places seront créées dans des centres de la petite enfance (CPE) et dans des garderies subventionnées.

Cet appel de projets s'est fait dans le cadre des modalités mises en place par la Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, adoptée en décembre 2010. Cette loi prévoit, entre autres choses, la mise en œuvre d'un processus d'attribution des places renouvelé, plus rigoureux et plus transparent. Ainsi, la consultation des milieux régionaux pour la répartition des places à contribution réduite sur tout le territoire québécois a été effectuée, conformément à la Loi.

L'appel de projets s'est terminé le 24 février 2012. Le Ministère a reçu au total 2 231 projets provenant de partout au Québec. Il a par la suite amorcé l'analyse de leur admissibilité.

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a créé 12 479 places en services de garde, dont 2 530 places à contribution réduite. Cette initiative porte donc le nombre total de places disponibles pour les familles à 245 107 au 31 mars 2012, dont 217 334 places à contribution réduite.

Le Ministère est soucieux de l'amélioration continue du réseau de services de garde du Québec, qui ne cesse d'évoluer. C'est pourquoi il a élaboré, au cours de l'automne 2011, un plan d'action visant à améliorer la qualité des services de garde. Ce plan fait suite aux recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec, dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale le 30 novembre 2011.

Plusieurs mesures visant à rehausser la qualité des services de garde avaient déjà été mises en place avant la parution de ce rapport. Avec ce plan d'action, des mesures supplémentaires ont été prises pour assurer aux enfants des services de garde de qualité. Le Ministère y consacrera tous les efforts nécessaires, au cours des prochaines années, afin d'en assurer la pleine réalisation.

Pour aider les parents à choisir un service de garde, le Ministère a lancé, le 29 mai 2011, un nouveau logo pour désigner les services de garde reconnus. Ce logo permet aux parents de repérer rapidement les services de garde ayant obtenu un permis du ministère de la Famille et des Aînés ou une reconnaissance d'un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial. Sous forme d'autocollant, il a été distribué à quelque 17 500 prestataires de services de garde assujettis à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Pour accroître l'utilisation de ce logo dans les services de garde reconnus et permettre aux parents de mieux le distinguer, le Ministère a amorcé, à l'automne 2011, une deuxième campagne d'information à ce sujet.

Au cours de l'hiver 2011, le Ministère a participé avec succès aux négociations avec les employés des centres de la petite enfance syndiqués et affiliés à la CSN et treize mutuelles d'employeurs, pour l'établissement de leurs conventions collectives de travail.

Une entente de principe a été conclue le 24 février 2012. Elle permettra d'améliorer les conditions de travail et de pratique du personnel éducateur, de même que la qualité des services offerts, dans un cadre de saine gestion des fonds publics.

Le soutien à l'action communautaire

Les organismes communautaires Famille (OCF) et les haltes-garderies communautaires (HGC) sont des partenaires importants en matière de soutien aux familles. Comme il a été annoncé dans le discours sur le budget 2011-2012, les OCF et les HGC ont bénéficié d'un soutien accru du Ministère. Ainsi, en 2011-2012, plus de 283 organismes se sont partagé une somme de 17,4 millions de dollars, soit une augmentation d'un million de dollars en appui à leur mission de base, qui est de favoriser l'épanouissement des familles et des enfants.

De plus, des crédits additionnels de 500 000 $ ont été octroyés au Ministère pour mieux soutenir les organismes communautaires qui offrent un service de halte-garderie.

Ainsi, 253 organismes communautaires ont reçu une somme totale de 3,65 millions de dollars pour répondre à des besoins de garde occasionnels des parents. Cette somme représente une hausse de 16 % de leur financement.

La conciliation travail-famille

Le Ministère encourage et soutient les milieux de travail et les milieux de vie à mettre en place des solutions novatrices favorisant la conciliation travail-famille.

Il a fait des gestes concrets en ce sens en lançant, en avril 2011, la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820), une norme unique au monde. Élaborée par le Bureau de normalisation du Québec, elle s'adresse à toute entreprise ou organisation qui souhaite faire reconnaître et certifier ses bonnes pratiques en matière de conciliation travail-famille. Afin d'affirmer concrètement ses qualités de meneur en la matière, le Ministère, en tant qu'employeur, s'est engagé dans cette démarche de certification.

Le 22 juin 2011, la ministre de la Famille, M^me^ Yolande James, a amorcé une tournée de différentes entreprises à travers le Québec afin d'échanger avec leur personnel sur les défis de la conciliation travail-famille. Au 31 mars 2012, elle avait visité 13 entreprises dans 10 régions.

Le volet Aînés

L'adoption de la Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation de bail d'un logement

La Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation de bail d'un logement a été adoptée le 29 novembre et sanctionnée le 30 novembre 2011. Elle donne entre autres choses la possibilité à certaines personnes, notamment aux aînés, qui sont dans l'obligation de quitter leur logement avant l'expiration de leur bail, de résilier celui-ci. La nouvelle loi permet d'améliorer concrètement la situation économique des personnes plus vulnérables et démunies, en atténuant les coûts à payer dans une telle situation.

La maltraitance envers les aînés

Rendu public le 14 juin 2010, le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 découle d'un engagement commun de 13 ministères et organismes. Il contient près de 40 mesures qui visent à prévenir la maltraitance, à détecter les situations de mauvais traitements à l'égard des personnes aînées, et à intervenir plus rapidement et plus efficacement pour que ces situations cessent. Le Ministère préside un comité interministériel composé de ministères et d'organismes concernés par la lutte contre la maltraitance.

En 2011-2012, les mesures structurantes de ce plan d'action qui sont sous la responsabilité du Ministère ont déjà été réalisées :

- Une ligne téléphonique nationale d'écoute et de référence, la ligne Aide Abus Aînés, a été mise en place. Elle est accessible sans frais au 1 888 489-ABUS (2287), partout au Québec. Depuis la mise en service, le 1er octobre 2010, les professionnels de la ligne ont traité plus de 7 332 appels, dont 4 506 en 2011-2012.

- La campagne d'information et de sensibilisation lancée en 2010 a été reprise à l'automne 2011. Le Ministère a mérité deux prix Zénith et un prix Numix pour la qualité de cette campagne. Il a aussi été finaliste au concours STRAT. Le site Web « maltraitanceaines.gouv.qc.ca », mis en ligne spécialement dans le contexte du plan d'action, continue à être très consulté (en moyenne 1 500 à 2 000 visites par mois).

- Une chaire de recherche sur la maltraitance a été créée. Elle est la première au monde à porter précisément sur ce thème encore peu documenté. Parmi les travaux de la chaire en 2011-2012, mentionnons la tenue d'une étude pancanadienne visant à mesurer l'ampleur de la maltraitance et la mise en ligne d'un site Internet pour diffuser au public les nouvelles connaissances acquises par la chaire.

- Une équipe de coordonnateurs régionaux a été formée. Le déploiement des coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées est terminé dans toutes les régions du Québec. Ces spécialistes reçoivent une formation continue pour être en mesure d'harmoniser les actions prises dans leurs milieux respectifs en matière de lutte contre la maltraitance.

Les initiatives locales, régionales et nationales

Le Forum des partenaires est une rencontre annuelle qui constitue une occasion privilégiée de dialogue et d'échange entre le gouvernement, les organismes communautaires Aînés nationaux et les coordonnateurs régionaux sur le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015. Près de 50 organismes et ministères concernés ont pris part au deuxième forum, le 30 mars 2012, sous le thème « L'éthique et la maltraitance ».

Le Ministère a mis en place, en 2009-2010, le programme Municipalité amie des aînés, inspiré de la philosophie du vieillissement actif prônée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Le budget se chiffrait au départ à un million de dollars par année, mais il a été augmenté à 2 millions en 2011-2012, en raison de la grande popularité du programme. En 2011-2012, un total de 329 municipalités y participait. L'OMS considère le Québec comme un chef de file dans la mise en œuvre de cette démarche et plusieurs villes québécoises font partie du réseau mondial francophone des villes amies des aînés.

En 2011-2012, le Ministère a également remis une somme totale de 5,8 millions de dollars à 73 organismes à travers le Québec, dans le cadre du programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés (SIRA). Toutes les initiatives locales, régionales et nationales lancées par ces organismes contribuent à favoriser l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées. Les projets retenus visent notamment à permettre aux aînés de demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible. Ils ont également comme objectif de prévenir les problèmes de santé liés au vieillissement, d'améliorer la qualité de vie des aînés, de combattre l'âgisme et l'isolement social, ainsi que de promouvoir le vieillissement actif.

L'élaboration de la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*, qui est la première politique sur le vieillissement, a été annoncée par le premier ministre lors du discours inaugural de février 2010. Un comité ministériel s'est chargé de son élaboration, au cours de l'année 2011-2012, sous la coprésidence de la ministre responsable des Aînés et de la ministre déléguée aux Services sociaux. Dix-huit ministères et organismes participent de près ou de loin à ce projet.

CHAPITRE 4

Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques

Le chapitre 4 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2008-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 du Ministère.

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première porte sur la création de conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants. À cet égard, le Ministère concentre son action sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que sur l'information en matière d'aide aux familles.

Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur l'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population, sur le développement de partenariats avec certains organismes et le soutien apporté à ceux-ci ainsi que sur la promotion du vieillissement actif de la population.

Enfin, le Ministère accorde la priorité à la planification de la main-d'œuvre, à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes informatiques, à l'exercice de son sens de l'éthique ainsi qu'à l'efficience de sa gestion, en conformité avec sa troisième et dernière orientation : moderniser et optimiser sa prestation de services et développer son organisation.

Le sommaire des résultats pour l'année 2011-2012 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2008-2012

Orientation 1 : Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2011-2012
Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite :		
• Nombre de places créées	18 000 places créées d'ici l'automne 2010	2 530 places créées Total cumulé de places créées : 16 168
• Nombre de places autorisées	15 000 places autorisées d'ici 2012	–
Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec :		
• Nombre de régions couvertes	Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010	Réalisé en 2009-2010
Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde :		
• Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité	Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012	460 services de garde
• Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde	Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100 % des garderies	52,9 % des garderies* * Source : Rapports financiers des garderies subventionnées 2010-2011
• Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde	Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012	Les parents se disent « très satisfaits » : – du coût (69 %); – du temps de déplacement (71 %); – des heures d'ouverture (76 %); – des jours d'ouverture (88 %); – de la période d'ouverture annuelle (74 %).
Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère :		
• Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du Plan d'action 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* sous la responsabilité du Ministère	100 % des mesures mises en place d'ici 2010	Réalisé en 2010-2011
• Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille	212 entreprises et associations d'ici 2010	20 entreprises et associations
• Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille	40 projets d'ici 2010	Aucun projet pour un total de 49
Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC) :		
• Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action	475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012	660 municipalités et 27 MRC
• Taux de la population couverte par une politique familiale municipale	90 % de la population couverte d'ici 2012	85 % de la population
Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité :		
• Fonds créé	Création du fonds en 2009	Réalisé en 2009-2010
• Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009	Réalisé en 2009-2010
• Plans d'action locaux financés	Financement de plans d'action locaux à partir de 2010	96 plans d'action locaux
Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec :		
• Nombre d'organismes communautaires Famille financés	Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement	Soutien financier accordé à 283 organismes communautaires Famille
Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles :		
• Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé	Mécanisme créé en 2009-2010	Publication du *Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants*
• Taux de satisfaction relativement au site Internet	Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012	–

Orientation 2 : Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2011-2012
Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante :		
• Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres	Un rapport par année	Élaboration de la politique Vieillir chez soi *(Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec)*
Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes aînées :		
• Plan d'action gouvernemental déposé	Plan d'action gouvernemental déposé en 2009	Réalisé en 2010-2011
• Mesures mises en œuvre	Mesures mises en œuvre à partir de 2009	13 mesures réalisées
Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes aînées :		
• Sommes investies	100 % des sommes allouées annuellement	S. O. Tables régionales de concertation des aînés : 100 % Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 98,9 %
• Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	Entre 2008 et 2012, les ententes ont permis de financer 345 projets (6 604 704 $)
Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRÉ) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes aînées :		
• Taux de CRÉ soutenues	100 % des CRÉ soutenues en 2008	Réalisé en 2008-2009
• Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	Publication du rapport intitulé *Ententes spécifiques portant sur l'adaptation des services et des infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées*
Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi :		
• Sommes investies	100 % des sommes investies en 2008	96,2 % des sommes investies
• Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–
Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon :		
• Fonds créé	Création du fonds en 2009	Réalisé en 2009-2010
• Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010	Réalisé en 2009-2010
• Projets financés	Financement de projets à partir de 2010	Création de 14 carrefours de soutien aux proches aidants pour un total de 17 carrefours
Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés » :		
• Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés	7 projets pilotes réalisés d'ici 2012	Réalisé en 2008-2009
Sensibiliser la population aux réalités des personnes aînées dans la société :		
• Nombre de campagnes menées	Au minimum, 2 campagnes menées d'ici 2012	Réalisation de la deuxième phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance
• Taux de notoriété des campagnes	Non ciblé	Aucun sondage effectué
Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante :		
• Nombre d'ententes établies	Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011	Aucune entente

Orientation 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation

Objectifs et indicateurs 2008-2012	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2011-2012*
Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels :		
• Nombre de stratégies élaborées	Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010	7 stratégies élaborées
Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :		
• Taux de processus révisés et normalisés	Au moins 50 % des processus révisés d'ici 2012	S. O. (%)
Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :		
• État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques	Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012	100 % des travaux de mise en œuvre effectués
Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées :		
• Questions éthiques majeures déterminées	Questions éthiques majeures déterminées en 2008	Réalisé en 2008-2009
• Actions mises en œuvre	Actions mises en œuvre d'ici 2012	4 actions mises en œuvre
Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard :		
• Risques ministériels modérés et élevés ciblés	Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008	Réalisé en 2008-2009
• Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés	75 % des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012	–
Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles :		
• Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés	Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012	2 activités

Orientation 1:
Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants

Axe d'intervention : L'accessibilité et la qualité des services de garde

Objectif : *Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 : *Le Ministère poursuivra la création de places à contribution réduite en services de garde pour atteindre 220 000 places.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Nombre de places créées	18 000 places créées d'ici l'automne 2010	4 657 places créées	4 196 places créées	4 785 places créées	2 530 places créées Total cumulé de places créées : 16 168
Nombre de places autorisées	15 000 places autorisées d'ici 2012	–	–	–	–

Au cours de l'année 2011-2012, 2 530 places à contribution réduite ont été rendues disponibles. Depuis avril 2008, ce sont donc 16 168 places à contribution réduite qui ont été créées (7 507 en CPE, 5 806 en garderies et 2 855 en milieu familial), ce qui correspond à 90 % de l'objectif établi en 2008.

Afin d'atteindre l'objectif, qui est de créer 220 000 places à contribution réduite dans les services de garde, le Ministère a élaboré un processus de suivi afin de s'assurer que toutes les places à contribution réduite dont le développement avait été autorisé soient développées et accessibles à la population selon l'échéancier retenu. Certaines places ont ainsi été récupérées au cours du processus, ce qui explique que 10 % des places qui devaient être créées en 2010 ont été réaffectées en 2011-2012.

Au 31 mars 2012, le Québec comptait ainsi sur un réseau de services de garde régis de 245 107 places, dont 217 334 places à contribution réduite. Les places régies, mais non subventionnées, donnent droit aux parents de bénéficier du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants. L'objectif est de rendre disponibles, pour les parents du Québec, 220 000 places subventionnées en 2012-2013, auxquelles s'ajouteront 3 000 des 15 000 places qui seront autorisées durant cette période. L'annexe 3 présente la répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2012.

L'autorisation des 15 000 places se fera selon un processus renouvelé. La Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, adoptée à l'automne 2010, précise les éléments de ce nouveau processus, notamment la mise en place de comités consultatifs dans toutes les régions du Québec.

Ces comités, mis sur pied au printemps 2011, sont formés de personnes désignées par les conférences régionales des élus, les agences de la santé et des services sociaux, les commissions scolaires et les associations de centres de la petite enfance ou de garderies. Ils ont comme mandat de conseiller la ministre de la Famille sur les besoins et les priorités pour la répartition des places, d'analyser les projets reçus et de faire des recommandations sur la répartition des nouvelles places.

La consultation sur les besoins et les priorités pour la répartition des nouvelles places auprès des 22 comités s'est déroulée en juin et juillet 2011 et a contribué à déterminer les priorités en matière d'attribution de places dans les services de garde financés. L'appel de projets pour l'attribution des 15 000 places additionnelles a été lancé le 24 octobre 2011 et s'est déroulé sur une période de 4 mois (du 24 octobre 2011 au 24 février 2012). Au 31 mars 2012, le Ministère avait amorcé le traitement des demandes et l'analyse de leur admissibilité.

Objectif : *Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère entend s'assurer que les parents auront accès, dans toutes les régions du Québec, à un guichet d'accès aux places à contribution réduite efficace.*

Indicateur	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012
Nombre de régions couvertes	Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010	5 régions couvertes	17 régions couvertes	Réalisé en 2009-2010	Réalisé en 2009-2010

Des années 2008 à 2012, le Ministère a accordé une aide financière de 2,7 millions de dollars pour soutenir l'implantation et le fonctionnement des guichets. Ceux-ci ont également été financés par certains partenaires ainsi que par les membres qui y sont inscrits (annexe 4).

En 2011-2012, le Ministère a alloué une aide financière temporaire de 509 524 $ aux promoteurs afin de poursuivre le développement de guichets dans les régions du Québec. Au 31 mars 2012, seulement 35,1 % des services de garde s'étaient inscrits aux guichets. Rappelons que cette adhésion se fait sur une base volontaire. Des consultations sont en cours auprès des principaux partenaires du réseau des services de garde pour assurer un meilleur service aux parents.

Objectif : *Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité	Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012	439 services de garde	456 services de garde	459 services de garde	460 services de garde
Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde	Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100 % des garderies	31 % des garderies Source : rapports financiers des garderies subventionnées pour l'année 2007-2008	39,8 % des garderies Source : rapports financiers des garderies subventionnées pour l'année 2008-2009	46,8 % des garderies Source : rapports financiers des garderies subventionnées pour l'année 2009-2010	52,9 % des garderies Source : rapports financiers des garderies subventionnées pour l'année 2010-2011
Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde	Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012	–	–	Travaux en cours de réalisation	Les parents se disent « très satisfaits » : - du coût (69 %); - du temps de déplacement (71 %); - des heures d'ouverture (76 %); - des jours d'ouverture (88 %); - de la période d'ouverture annuelle (74 %).

Dans son Plan stratégique 2008-2012, le Ministère s'est donné comme orientation de créer des conditions favorables au développement des enfants en se fixant notamment comme objectif de soutenir la qualité éducative. Un des indicateurs retenus pour mesurer l'atteinte de cet objectif est la signature de déclarations d'engagement-qualité par des services de garde. Une cible de 800 signatures a été fixée pour l'année 2012. Entre les années 2008 et 2012, des services de garde ont signé 295 déclarations d'engagement-qualité totalisant 460 signatures. Le caractère volontaire de la démarche, associé à la promotion qui a été effectuée lors de la mise en œuvre de la mesure, explique le nombre élevé de signatures au départ et le ralentissement observé par la suite.

La présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde est également un indicateur de la qualité éducative des services de garde. En comparaison avec l'année précédente, la proportion de garderies subventionnées comptant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde s'est accrue de 6,1 points de pourcentage pour atteindre 52,9 % (341 sur 645) en 2011-2012. Les garderies avaient jusqu'au 31 août 2011 pour se conformer au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, exigeant que le titulaire d'un permis s'assure que deux membres de son personnel de garde sur trois sont qualifiés. Par ailleurs, le délai peut être prolongé à la suite de l'implantation d'une nouvelle garderie ou de l'augmentation du nombre de places. Dans un tel cas, le titulaire d'un permis dispose de cinq ans pour atteindre l'objectif de deux personnes qualifiées sur trois. Il est important de mentionner que seules les garderies subventionnées ont l'obligation de déposer un rapport financier au Ministère. Dans ce contexte, l'indicateur concerne uniquement les garderies subventionnées.

Au fil des ans, le Ministère a également mis en œuvre d'autres moyens pour soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde. Le Programme de soutien à l'amélioration de la qualité des services de garde à l'intention des associations et des regroupements, l'inspection des services de garde ainsi que la publication des manquements dans le site Web du Ministère et la diffusion du logo « Service de garde reconnu » en sont des exemples. L'engagement soutenu du Ministère l'amènera, d'ici 2014, à mettre en place une série de mesures structurantes pour mieux soutenir l'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs, conformément aux recommandations du Vérificateur général du Québec dans le rapport qu'il a déposé à l'automne 2011.

Enfin, selon les résultats d'une enquête menée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et rendue publique en mai 2011, les parents dont le ou les enfants fréquentent régulièrement un service de garde régis ou non se disent « très satisfaits » du coût des services (69 %), du temps de déplacement pour aller conduire leur enfant (71 %), des heures d'ouverture (76 %), des jours d'ouverture (88 %) et des moments de l'année durant lesquels le milieu de garde est ouvert (74 %).

Taux de satisfaction des parents d'enfants de moins de cinq ans qui fréquentent régulièrement un service de garde régis ou non, pour chacun des aspects étudiés en 2009

Aspects étudiés	*Taux de satisfaction (%)*			
	Très satisfaits	*Plutôt satisfaits*	*Plutôt insatisfaits*	*Très insatisfaits*
Coût	69,1	21,2	6,2	3,5
Temps pour conduire et aller chercher l'enfant	70,6	21,5	5,9	2,0
Heures d'ouverture	75,8	18,0	5,0	1,2
Jours d'ouverture	87,8	10,3	1,6	0,3*
Moments de l'année durant lesquels le milieu de garde est ouvert	73,8	19,9	4,8	1,5

* Cœfficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2009 – Portrait québécois et régional.*

Les résultats détaillés sont présentés dans le rapport intitulé *Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2009 – Portrait québécois et régional*, publié par l'ISQ en 2011 (annexe 5).

Axe d'intervention : La conciliation des responsabilités familiales et professionnelles

Objectif : *Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du plan d'action 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* sous la responsabilité du Ministère	100 % des mesures mises en place d'ici 2010	67 % des mesures	78 % des mesures	100 % des mesures	Réalisé en 2010-2011
Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille	212 entreprises et associations d'ici 2010	Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille rendu public	2 entreprises ou associations	13 entreprises ou associations	20 entreprises et associations
Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille	40 projets d'ici 2010	26 projets	12 projets pour un total de 38	11 projets pour un total de 49	Aucun projet en 2011-2012 pour un total de 49

En 2011-2012, le Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT) a permis de financer 20 nouveaux projets pour une somme de 606 052 $. Ainsi, 35 projets ont été soutenus depuis sa création. Le Ministère a activement promu le PSFMT et celui-ci a été présenté à de nombreux acteurs du monde du travail à différentes occasions (présentations sur la norme Conciliation travail-famille, congrès des conseillers en ressources humaines agréés, etc.). En 2008-2009, le Ministère anticipait une forte demande pour le PSFMT, mais sans pouvoir l'estimer. La construction d'un nouveau réseau composé d'acteurs économiques et le développement de partenariats ont exigé des efforts importants et plus de temps que prévu. Le Ministère travaille à consolider ces liens d'affaires et les retombées anticipées sont prévisibles à plus long terme.

Pour sa part, le Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille a pris fin le 31 mars 2011. Il aura permis d'appuyer 49 projets. De plus, une aide ponctuelle de 20 000 $ a été consentie pour la création de services de haltes-garderies communautaires afin de soutenir les familles sinistrées de la Montérégie.

Par ailleurs, le Ministère est responsable de la réalisation de 11 mesures énoncées dans le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, rendu public en juin 2011. À la suite de la prolongation de ce plan, il s'est engagé à encourager les communautés à entreprendre des initiatives qui facilitent la conciliation travail-famille. Au cours de la dernière année, il s'est documenté sur la garde d'enfants d'âge scolaire durant la période estivale et les grands congés scolaires (relâche printanière et temps des fêtes) en vue de réviser le Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille. Ainsi, le nouveau programme visera à favoriser un meilleur équilibre entre les responsabilités familiales et professionnelles des parents d'enfants d'âge scolaire.

Axe d'intervention : Le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants

Objectif : *Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC).*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère accordera un soutien financier et technique aux municipalités et municipalités régionales de comté qui désirent implanter une politique familiale ou encore mettre à jour celle qu'elles ont déjà.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action	475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012	472 municipalités et 21 MRC	543 municipalités et 23 MRC	592 municipalités et 24 MRC	660 municipalités et 27 MRC
Taux de la population couverte par une politique familiale municipale	90 % de la population couverte d'ici 2012	80 % de la population	82 % de la population	83 % de la population[44]	85 % de la population

Le Ministère a largement dépassé la cible initiale de 475 municipalités qui a été fixée en 2008. En effet, 660 municipalités avaient adhéré à une démarche afin de se doter d'une politique familiale municipale et un plan d'action s'y rapportant en 2011-2012, ce qui correspond à 185 municipalités de plus que prévu. Dans le cas des MRC, l'objectif initial a également été dépassé, car 27 MRC avaient adhéré à une démarche afin de réaliser ce travail en 2011-2012, au lieu des 23 MRC prévues en 2008. Par ailleurs, concernant le taux de couverture de la population, le pourcentage visé (90 %) a presque été atteint puisque les politiques familiales avaient rejoint 85 % des habitants du Québec à la fin de l'année 2011-2012.

Objectif : *Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, soutiendra le développement global des enfants de cinq ans et moins vivant en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi nº 7, créant le fonds, déposé à l'Assemblée nationale	Loi instituant le Fonds pour le développement des jeunes enfants entrée en vigueur le 30 septembre 2009	Réalisé en 2009-2010	Réalisé en 2009-2010
Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009	–	Création de la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants le 15 octobre 2009	Réalisé en 2009-2010	Réalisé en 2009-2010
Plans d'action locaux financés	Financement de plans d'action locaux à partir de 2010	–	29 projets en cours ou en préparation ont été transférés à la Société de gestion au moment de sa création	41 plans d'action locaux	96 plans d'action locaux

44. La méthode de dénombrement des municipalités ayant mis en place une politique familiale municipale Municipalité amie des aînés (PFM-MADA) a été modifiée en 2010-2011. Avant cette date, la comptabilisation se faisait en tenant compte de l'ensemble des projets d'élaboration, de réalisation ou de mise à jour d'une politique familiale municipale et d'une démarche liée à la politique MADA. Ainsi, une municipalité ou une MRC qui prévoyait élaborer une démarche MADA et réaliser une PFM était comptabilisée deux fois. Cette méthode de calcul avait un effet sur l'indicateur « taux de population du Québec couverte par une politique familiale municipale ». Depuis le 1er avril 2010, les doublons sont exclus du calcul.

Au cours de l'année 2011-2012, la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants (Avenir d'enfants) a attribué une somme globale de 9 282 897 $ à 96 communautés locales afin de soutenir la concrétisation des plans d'action locaux. Elle a également annoncé le soutien de 2 avant-projets et de 10 projets en acquisition et transfert de connaissances, pour une durée de 2 à 5 ans, et un investissement total de 7 197 635 $.

Les résultats atteints en moins de trois ans démontrent l'ampleur de l'engagement des partenaires ainsi que la rapidité et l'étendue du déploiement du fonds Avenir d'enfants partout au Québec.

Objectif : *Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère appuiera financièrement les organismes communautaires Famille qui répondent à des besoins spécifiques des parents, notamment par le biais des haltes-garderies, en complémentarité avec les services publics existants.*

Indicateur	*Cible 2008-2012*	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*
Nombre d'organismes communautaires Famille financés	Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement	267 organismes communautaires Famille financés	267 organismes communautaires Famille financés	266 organismes communautaires Famille financés	283 organismes communautaires Famille financés

Le Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles a été instauré dans la foulée de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire autonome.

Le Ministère appuie financièrement les organismes communautaires Famille qui répondent à des besoins spécifiques des familles en complémentarité avec les services publics existants. Pour être soutenus, les organismes doivent être reconnus en vertu du Cadre de reconnaissance des organismes communautaires Famille.

En 2011-2012, un soutien financier a été alloué, pour la première fois, à 17 organismes locaux et à 1 organisme national pour l'accomplissement de leur mission grâce à une augmentation d'un million de dollars de l'enveloppe du programme. Au total, ce sont 283 organismes, dont 9 organismes de regroupement, qui ont reçu 17,4 millions de dollars. L'augmentation du nombre d'organismes soutenus permet à plus de familles de bénéficier d'une offre améliorée d'activités de la part des organismes communautaires Famille locaux.

Axe d'intervention : Une information sur l'aide destinée aux familles

Objectif : *Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé	Mécanisme créé en 2009-2010	–	Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale relancé	Préparation du *Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants*	Publication du *Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants*
Taux de satisfaction relativement au site Internet	Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012	Analyse des plaintes relatives au site Internet et suivi effectués	–	–	–

Les travaux du Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale ont mené à la publication, en mars 2012, du *Bilan 2006-2010 des réalisations en faveur des familles et des enfants* ainsi que du document synthèse qui en découle. Ce bilan dresse un portrait global de l'action gouvernementale pour les familles et les enfants, du 1er mars 2006 au 31 mars 2010. Il présente 119 mesures mises en œuvre pour répondre aux multiples besoins des familles. Grâce à un index, les parents et les organismes peuvent repérer les mesures qui correspondent le mieux à leurs besoins. Ainsi, ce bilan permet de faire connaître l'effort du gouvernement québécois pour améliorer les conditions de vie des familles et favoriser le développement des enfants.

Dans un esprit d'évolution et d'intégration de nouveaux outils Web, le Ministère a repensé, en 2011, la façon de présenter l'information de la page d'accueil ainsi que les pages d'introduction des principales sections du site Internet. Cette refonte a permis l'ajout de nouveaux outils et le Ministère a fait ses premiers pas vers l'utilisation des médias sociaux, notamment avec la création d'un espace *YouTube* dédié au partage de contenus vidéo et avec l'ajout de boutons permettant de partager des contenus sur les réseaux sociaux *Facebook* et *Twitter*.

À la suite de cette refonte, un sondage Web visant à mesurer la satisfaction des internautes sera réalisé d'ici la fin de la prochaine année financière. Mentionnons que le taux de fréquentation du site Web du Ministère est en constante progression. En 2011-2012, le site Web a reçu en moyenne près de 3 200 visites par jour excluant les visites du personnel du Ministère. Cela représente une augmentation de 52 % comparativement à l'année précédente, où le nombre de visites s'élevait à 2 100.

Par ailleurs, le Ministère a mis sur pied, en février 2011, une stratégie globale d'information aux parents. Cette stratégie vise à informer les parents sur différents sujets tels que leurs droits par rapport aux services de garde régis par le Ministère, les caractéristiques du réseau des services de garde du Québec, le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, etc. Elle vise aussi à présenter les actions concrètes du Ministère pour assurer la santé et la sécurité des enfants du Québec, à informer les parents sur la garde illégale et à mieux faire connaître le réseau de services de garde au Québec.

À ce jour, le Ministère a utilisé plusieurs moyens de communication. Il a notamment participé au plus grand salon consacré à la famille au Canada, soit le Salon Maternité Paternité Enfants de Montréal, qui s'est déroulé du 29 mars au 1er avril 2012. À cette occasion, les représentants du Ministère ont rencontré plus de 1 500 personnes et en ont profité pour leur donner de l'information sur les services de garde et d'autres sujets touchant les différents programmes du Ministère.

Dans le cadre de la Stratégie globale d'information aux parents, le Ministère a aussi produit une série de six capsules d'information vidéo à l'intention des parents. Au 31 mars 2012, quatre d'entre elles avaient été diffusées. Ces capsules permettent aux parents d'obtenir rapidement de l'information sur les programmes du Ministère de même que sur différents sujets qui les préoccupent.

Enfin, dans le cadre de la même stratégie, le Ministère a créé une nouvelle infolettre traitant de différents sujets d'intérêt pour les parents. Celle-ci est envoyée toutes les deux semaines aux parents inscrits sur la liste d'envoi de courriels. Il s'agit d'un nouveau mode de communication puisqu'à ce jour, le Ministère ne disposait pas de canal direct pour prendre contact avec les parents.

Orientation 2 :
Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec

Axe d'intervention : L'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population

Objectif : *Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 : *Le Ministère, conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et en collaboration avec la Société d'habitation du Québec, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et le ministère des Transports, élaborera la politique Vieillir chez soi.*

Indicateur	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012
Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres	Un rapport par année	En cours de réalisation	Premier mémoire faisant état des travaux présenté au Conseil des ministres	En cours de réalisation	Élaboration de la politique Vieillir chez soi *(Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec)*

Lors de son discours inaugural du 23 février 2011, le premier ministre du Québec a annoncé l'élaboration de la politique Vieillir chez soi (*Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*). Cette annonce démontre la volonté gouvernementale d'offrir, dans chaque région, des services adaptés et conçus pour améliorer les conditions de vie des aînés.

Le mandat d'élaboration a été confié conjointement à la ministre responsable des Aînés et à la ministre déléguée aux Services sociaux. Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le ministre des Transports et le président de la Société d'habitation du Québec ont également été désignés pour y collaborer. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est ensuite joint au groupe.

Un comité interministériel a été créé pour mener à bien l'élaboration de la politique et d'un plan d'action 2012-2017. Il regroupe six sous-ministres adjoints des ministères et organismes mandatés, et est sous la coprésidence de la sous-ministre adjointe aux aînés et du sous-ministre adjoint aux services sociaux. Douze ministères et organismes gouvernementaux se sont joints aux travaux d'élaboration au cours de la dernière année. Au total, 18 ministères et organismes gouvernementaux ont participé à l'élaboration de la politique et du plan d'action 2012-2017.

Le 20 mars 2012, dans le cadre du budget 2012-2013, des investissements additionnels de 2,7 milliards de dollars échelonnés sur 5 ans ont été consentis pour mettre en œuvre le plan d'action de la politique Vieillir chez soi (*Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*).

Objectif : *Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes aînées.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère poursuivra la mise en œuvre, en concertation avec les partenaires concernés, du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Plan d'action gouvernemental déposé	Plan d'action gouvernemental déposé en 2009	Canevas du plan d'action déposé à la ministre responsable des Aînés	Poursuite des travaux relatifs à l'élaboration du plan d'action	Dépôt du Plan d'action gouvernemental 2010-2015 le 5 mai 2010	Réalisé en 2010-2011
Mesures mises en œuvre	Mesures mises en œuvre à partir de 2009	–	Lancement de 3 mesures	Mise en œuvre de 6 mesures du plan d'action, dont les 4 mesures phares	13 mesures réalisées

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 a été lancé le 14 juin 2010 et est constitué de 39 mesures qui sont sous la responsabilité de différents ministères et organismes. Un bilan de la deuxième année de sa mise en œuvre a été réalisé. À la lumière de celui-ci, 13 mesures ont été réalisées et 19 sont en cours de réalisation. La synthèse de la mise en œuvre des mesures du plan d'action a été déposée à l'occasion du Forum des partenaires sur la maltraitance envers les aînés qui s'est tenu le 30 mars 2012. Les quatre mesures phares du plan d'action ont été concrétisées :

- Une campagne de sensibilisation grand public a été menée, et la deuxième phase a été diffusée en octobre 2011.
- Les travaux de la Chaire de recherche universitaire sur la maltraitance envers les personnes aînées créée en novembre 2010 se sont poursuivis. Le site Internet de la chaire a été mis en ligne officiellement en novembre 2011.
- La ligne téléphonique d'écoute et de référence exploitée par le Centre de santé et de services sociaux Cavendish a été maintenue en service. Créée le 1er octobre 2010, la ligne Aide Abus Aînés a reçu, depuis sa création, 7 332 appels, dont 4 506 appels en 2011-2012.
- Le projet des coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance qui a été mis en place en mars 2011 s'est poursuivi. En 2011-2012, 18 coordonnateurs étaient en poste sur une possibilité de 20.

De plus, deux autres mesures permettant le suivi de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental ont été réalisées :

- Un Forum des partenaires sur la maltraitance envers les aînés a été organisé afin de créer le maillage des connaissances et des bonnes pratiques ainsi que d'harmoniser les actions des différents milieux. En 2011-2012, le forum s'est tenu à deux reprises, soit le 20 mai 2011 à Montréal et le 30 mars 2012 à Québec.

- La coordination des travaux du Comité interministériel sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées a été assurée. Ce comité, composé de 11 ministères et organismes gouvernementaux, est présidé par le Ministère. En 2011-2012, il s'est réuni le 20 septembre 2011.

Puisque ce plan couvre la période de 2010 à 2015, le Ministère en poursuivra la mise en œuvre, en concertation avec les partenaires concernés.

Axe d'intervention : Le développement de partenariats

Objectif : *Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes aînées.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère soutiendra des projets locaux, régionaux et nationaux favorisant le vieillissement actif.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Sommes investies	100 % des sommes allouées annuellement	Programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec : 98,9 %	Programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec : 96,7 %	Programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec : 99,4 %	S. O.
		Tables régionales de concertation des aînés : 100 %	Tables régionales de concertation des aînés : 100 %	Tables régionales de concertation des aînés : 100 %	Tables régionales de concertation des aînés : 100 %
		Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 98,4 %	Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 99,3 %	Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 99,9 %	Programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés : 98,9 %
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–	–	–	Entre 2008 et 2012, les ententes ont permis de financer 345 projets (6 604 704 $)

En 2011-2012, les programmes Du cœur à l'action pour les aînés du Québec et Soutien aux initiatives visant le respect des aînés ont été fusionnés, ce qui explique qu'aucune somme n'a été versée cette année. Cette fusion a été réalisée afin d'éviter tout risque de dédoublement de financement et de faciliter les démarches des partenaires du Ministère. Chaque projet accepté dans le cadre du programme donnait lieu à la signature d'une entente avec le partenaire du projet. Le programme a connu un vif succès.

Le Ministère a également versé 720 000 $ pour le financement des 18 tables régionales de concertation des aînés, ce qui représente 100 % de la somme annuelle prévue. Ces tables offrent aux aînés un lieu d'échange qui leur permet de cerner les principaux enjeux les concernant et d'unir leur voix pour mieux faire connaître leurs besoins. Elles sont reconnues par le gouvernement et par les décideurs régionaux.

Entre 2008 et 2012, le Ministère a accordé 6 604 704 $ pour assurer la mise en œuvre de 345 projets visant à améliorer les conditions de vie des personnes aînées et à soutenir leur participation au développement du Québec.

Le programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés finance tant des travaux de recherche que des projets pluriannuels permettant d'expérimenter des approches et des façons de faire novatrices ou de proposer des moyens d'action pour le mieux-être des aînés. De plus, il appuie des initiatives locales, régionales ou nationales qui émanent principalement des organismes communautaires et qui sont liées aux milieux ou aux conditions de vie des aînés et de leur entourage. En 2011-2012, presque toute la somme prévue, soit 98,9 % ou 10 937 075 $, a été allouée pour soutenir 73 nouveaux projets.

Objectif : *Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRÉ) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes aînées.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Taux de CRÉ soutenues	100 % des CRÉ soutenues en 2008	100 % des CRÉ	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–	–	–	Publication du rapport intitulé : *Ententes spécifiques portant sur l'adaptation des services et des infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées*

Le Ministère est responsable du volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés qui prévoit la conclusion d'ententes avec les CRÉ concernant l'adaptation des services et des infrastructures régionales aux besoins des aînés. Une somme annuelle de 2 499 000 $, prévue pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2013, a été consentie pour mettre en œuvre cette mesure.

Les CRÉ ont retenu, dans leur plan d'action, les thèmes portant notamment sur les proches aidants, le logement, l'accès à l'information, la prévention des abus, le bénévolat, le transport, la situation financière et les saines habitudes de vie.

La Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique a été mandatée afin d'évaluer les ententes spécifiques conclues avec les CRÉ concernant les aînés. Le rapport d'évaluation a été publié en février 2012 et est disponible sur le site Web du Ministère (voir l'annexe 5 pour obtenir des informations additionnelles au sujet de cette étude).

Objectif : *Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Sommes investies	100 % des sommes investies en 2008	97,4 % des sommes investies	99,6 % des sommes investies	100 % des sommes investies	96,2 % des sommes investies
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–	–	–	–

En 2011-2012, le Ministère a investi 96,2 % de la somme prévue pour ce volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés. Le financement de regroupements d'organismes réunissant des aînés ou travaillant auprès de ces personnes pour la réalisation de projets qui visent la promotion du droit de celles-ci à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté a permis, entre autres choses, de rehausser le financement des tables régionales de concertation des aînés. Étant donné que cette stratégie a pris fin le 31 mars 2012, aucune évaluation n'a été réalisée. Toutefois, les ententes spécifiques conclues avec les CRÉ ont fait l'objet d'une évaluation. Elles représentaient une partie importante du budget total alloué pour l'application de la Stratégie d'action en faveur des aînés.

Objectif : *Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère poursuivra son soutien à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants en partenariat avec Sojecci II ltée.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi n° 6 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale	Loi instituant le Fonds de soutien aux proches aidants entrée en vigueur le 8 octobre 2009	Réalisé en 2009-2010	Réalisé en 2009-2010
Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010	–	Société de gestion du fonds créée le 30 octobre 2009	Réalisé en 2009-2010	Réalisé en 2009-2010
Projets financés	Financement de projets à partir de 2010	–	–	Création de 3 carrefours de soutien aux proches aidants	Création de 14 carrefours de soutien aux proches aidants pour un total de 17 carrefours

Issue d'un partenariat entre le gouvernement et la société Sojecci II ltée, l'Appui est la société de gestion du Fonds pour les proches aidants qui soutient financièrement et accompagne les Appuis régionaux (autrefois appelés « carrefours de soutien aux proches aidants »). Les Appuis régionaux, en plus de mobiliser les acteurs concernés autour des enjeux liés aux proches aidants et de trouver des solutions, pourront appuyer financièrement divers projets favorisant le soutien aux proches aidants de personnes aînées, notamment celles qui sont atteintes de la maladie d'Alzheimer et celles ayant des déficits cognitifs ou toute forme de dégénérescence physique ou mentale liée au vieillissement. Ce sont également des guichets d'accès où les proches aidants reçoivent de l'information et sont dirigés vers les services auxquels ils ont accès dans une région donnée.

Au 31 mars 2012, il y avait 17 Appuis régionaux situés dans les régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Mauricie, Estrie, Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Jamésie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie. Les Appuis du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James seront mis en place dans les prochains mois.

Axe d'intervention : La promotion du vieillissement actif de la population

Objectif : *Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés ».*

Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 : *Le Ministère poursuivra son soutien financier aux municipalités qui font la promotion du vieillissement actif de la population par l'entremise de la démarche Municipalité amie des aînés.*

Indicateur	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012
Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés	Sept projets pilotes réalisés d'ici 2012	Sept projets pilotes soutenus et accompagnés	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009

La démarche MADA, inspirée de la philosophie du vieillissement actif de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), permet aux municipalités d'adapter leur milieu de vie aux besoins des personnes aînées et de bénéficier d'un soutien technique et financier pour l'élaboration d'un plan d'action. Au 31 mars 2012, un total de 329 municipalités et municipalités régionales de comté avaient entrepris la démarche MADA. L'OMS considère le Québec comme le chef de file dans la mise en œuvre de cette démarche.

Objectif : *Sensibiliser la population aux réalités des personnes aînées dans la société.*

Indicateurs	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de campagnes menées	Au minimum, deux campagnes menées d'ici 2012	Une campagne menée	Deuxième campagne menée	Première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance menée	Deuxième phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance menée
Taux de notoriété des campagnes	Non ciblé	Un sondage effectué	Un sondage effectué	Un sondage effectué en rapport avec la première phase de la campagne de sensibilisation à la maltraitance	Aucun sondage effectué

La deuxième phase de la campagne de sensibilisation menée à l'automne 2011 visait à démystifier la maltraitance en signalant son existence et en montrant qu'il faut faire tomber ce tabou dans la société québécoise. Elle présentait aussi les différentes formes de maltraitance, dont certaines ne sont pas toujours considérées comme telles, de manière à informer la population et à la sensibiliser à ce phénomène, à ses manifestations et à ses conséquences, ainsi qu'à accroître la vigilance des gens. Cette campagne a reçu deux prix Zénith, un prix Numix et a été finaliste au concours STRAT.

Plusieurs moyens de communication ont été mis en œuvre, notamment la rediffusion des messages télévisés avec monsieur Yvon Deschamps, des placements publicitaires sur le Web incluant les médias sociaux ainsi que des placements publicitaires dans les magazines spécialisés et les journaux anglophones. Le site Internet consacré à la maltraitance a également été mis à jour. De plus, la campagne a permis de promouvoir la ligne téléphonique d'aide, d'écoute et de conseils qui est accessible sans frais partout au Québec. Puisque les messages diffusés dans la deuxième phase demeuraient les mêmes que dans la première phase, aucun sondage n'a été réalisé.

Objectif : *Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante.*

Indicateur	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012
Nombre d'ententes établies	Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011	Contact pris avec 3 comités sectoriels de main-d'œuvre	Entente signée avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	2 ententes signées	Aucune entente

L'entente signée avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation s'est poursuivie. À la demande de l'organisme, elle a été prolongée jusqu'au 31 août 2012. Cette entente visait à mieux comprendre les besoins des employeurs et des travailleurs expérimentés (50 ans et plus) dans ce secteur d'activité afin de concevoir des outils pour favoriser le maintien ou l'intégration de ces travailleurs.

Le Ministère a également participé à l'élaboration de la Stratégie québécoise pour l'emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés.

Orientation 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation

Axe d'intervention : La planification de la main-d'œuvre

Objectif : *Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels.*

Indicateur	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009	Résultat 2009-2010	Résultat 2010-2011	Résultat 2011-2012
Nombre de stratégies élaborées	Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010	En cours de réalisation	En cours de réalisation	En cours de réalisation	7 stratégies élaborées

Au printemps 2011, une analyse de l'effectif, liée à l'accroissement des responsabilités confiées au Ministère, a permis de statuer sur la situation des ressources humaines et d'établir un portrait quantitatif et qualitatif des besoins de main-d'œuvre. Le Ministère voulait ainsi s'assurer que l'organisation puisse compter sur les ressources compétentes nécessaires, en nombre suffisant et au moment voulu, grâce à une évaluation des zones de vulnérabilité et de la capacité de la main-d'œuvre à répondre aux besoins organisationnels.

Cet exercice a aussi amené le Ministère à revoir l'ensemble des descriptions d'emplois des postes de professionnels, à évaluer chacun de ces postes pour en déterminer le niveau (emplois de niveau de complexité supérieure) et à accorder les primes en fonction des dossiers stratégiques.

Pour compléter cette démarche, le Ministère a adopté une nouvelle politique en matière de développement des compétences. Cette politique a pour objectif d'assurer l'acquisition, le maintien et le développement des compétences requises pour la production des produits et services des unités administratives. Elle permet de préparer une relève capable de répondre aux défis actuels et futurs du Ministère et contribue aussi à la mise en place de conditions favorables au transfert d'expertise et au partage des meilleures pratiques.

Dans le but de mieux mobiliser les forces de travail autour des objectifs organisationnels, le Ministère a élaboré et mis en œuvre un cadre de gestion du rendement. Celui-ci a mené à la mise en place de la Politique d'évaluation du rendement au travail et de la Politique concernant l'octroi de bonis pour rendement exceptionnel. La première politique édicte les principes et orientations guidant la signification d'attentes et les évaluations du rendement. La seconde concerne les fonctionnaires non syndiqués, les professionnels et énonce les principes et modalités d'application.

Par ailleurs, reconnaissant que la force de son organisation réside dans sa main-d'œuvre et que celle-ci constitue sa plus importante ressource, le Ministère entend accorder une priorité à la reconnaissance des besoins de son personnel en matière de conciliation travail-famille. Des démarches ont donc été amorcées en juin 2011 afin de permettre au Ministère d'obtenir la certification à la norme Conciliation travail-famille (élaborée à l'initiative du Ministère et adoptée par le Bureau de normalisation du Québec en juin 2010).

D'autres stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels ont également été développées. Mentionnons la mise en place de lignes directrices ministérielles en matière de majoration des heures de travail. Ces lignes s'inscrivent dans une perspective de gestion rigoureuse des effectifs et de la masse salariale, et visent à répondre davantage aux besoins de main-d'œuvre.

Enfin, le Ministère a lancé un programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel visant à préciser les mécanismes qu'il a mis en place. Ce programme a comme objectif de faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, de mieux les orienter et de leur assurer le soutien nécessaire à l'appropriation de leur environnement de travail, afin de combler davantage les besoins organisationnels.

Axe d'intervention : La modernisation des processus d'affaires et des systèmes informatiques

Objectif : *Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

Indicateur	*Cible 2008-2012*	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*
Taux de processus révisés et normalisés	Au moins 50 % des processus révisés d'ici 2012	En cours de réalisation	En cours de réalisation	En cours de réalisation	S. O. (%)

Globalement, le Ministère a investi des efforts importants pour documenter, réviser et optimiser ses processus d'affaires dans un souci d'harmonisation de l'action ministérielle.

Durant les années 2008 à 2012, le Ministère a cartographié la majorité des processus liés au domaine d'affaires des services de garde éducatifs à l'enfance et s'est doté de ressources spécialisées afin de décrire et de réviser ces processus selon des normes établies. Au cours de cette période, les modifications apportées à l'organisation afin de consolider les activités du Ministère ont eu des répercussions sur les priorités en matière d'élaboration et de révision des processus. Plutôt que de viser la révision d'un bon nombre de processus mineurs, au cours de la dernière année, le Ministère a mis l'accent sur les processus ayant une forte incidence tels que ceux relatifs au respect de la conformité à la Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance et l'attribution de places à contribution réduite et l'entrée en vigueur du régime de pénalités administratives. Dans ce contexte, une large part de ces processus a été révisée, mais il s'avère impossible d'établir un résultat global pour la période de référence. Ainsi, l'année 2011-2012 a permis de finaliser et d'opérationnaliser les processus en matière de contrôle des services de garde illégaux et ceux relatifs au suivi de l'information sur l'actionnariat des titulaires de permis de garderies.

En ce qui a trait aux processus organisationnels, le Ministère a axé son intervention sur une gestion performante de ses ressources. En octobre 2011, un plan d'action a été mis en place afin d'améliorer les services à l'organisation, de mobiliser et de développer les compétences du personnel ainsi que de favoriser la rétention de celui-ci et le transfert d'expertise. De plus, un comité ministériel de l'amélioration continue de la prestation de services a amorcé des travaux visant à optimiser les processus de traitement des demandes de renseignements généraux, d'accès à l'information et de gestion des plaintes. Des outils, des guides et des procédures ont été conçus pour améliorer l'efficience des pratiques de même que pour simplifier et uniformiser les interventions du Ministère. Entre autres choses, le processus et les directives concernant la gestion des mandats ont été achevés en décembre 2011 et la production d'un manuel administratif documentant les procédures d'affaires a été amorcée à l'automne 2011.

Toutes ces initiatives pour assurer l'efficience de l'organisation ont pour objectif, à terme, de rehausser la qualité des services à la clientèle.

Objectif : *Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

Plan annuel de gestion des dépenses : *Le Ministère poursuivra la consolidation de ses principaux systèmes par la finalisation du Plan ministériel d'informatisation (PMI).*

Indicateur	*Cible 2008-2012*	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*
État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques	Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012	Près de 15 % des modifications à apporter aux systèmes informatiques effectuées	72 % des travaux de mise en œuvre effectués	85 % des travaux de mise en œuvre effectués	100 % des travaux de mise en œuvre effectués

L'objectif prévu a été atteint au cours de l'année 2011-2012. Le Ministère a ainsi finalisé le Plan ministériel d'informatisation entrepris en 2008-2009 et consolidé ses principaux systèmes informatiques. Le développement de ces trois systèmes informatiques permet au Ministère de moderniser ses actifs informationnels et d'assurer une meilleure prestation électronique de ses services, un contrôle accru de ses activités de financement et une diffusion d'information de gestion soutenue.

- Le premier système a trait au site Web ministériel et vise à mettre en place une voie d'accès privilégiée aux renseignements, aux services en ligne et aux applications du Ministère pour sa clientèle (population, personnel, partenaires et médias). Plus précisément, l'intégration des systèmes informatiques garantit un accès intégré et sécurisé à l'information et aux prestations électroniques de services.
- Le deuxième système informatique se rapporte à l'environnement informationnel ministériel (EIM). Il vise à rendre disponible, dans un entrepôt centralisé, l'ensemble des données ministérielles utiles à la prise de décision, à l'analyse et à la recherche. Ces données sont extraites des systèmes de mission du Ministère. Un historique de données remontant au 1er avril 2005 est ainsi accessible et des images mensuelles des systèmes de mission sont continuellement chargées dans l'EIM. L'environnement est aussi doté d'outils conviviaux permettant d'exploiter les données de l'entrepôt.
- Le troisième et dernier système informatique sert à gérer le financement des services de garde. Il consiste à doter le Ministère d'un système intégré offrant à sa clientèle et aux utilisateurs des services plus rapides, précis et fiables ainsi que la flexibilité nécessaire pour s'adapter rapidement aux nouvelles façons de faire, y compris aux nouvelles règles d'affaires.

Axe d'intervention : La concrétisation de la préoccupation éthique

Objectif : *Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Questions éthiques majeures déterminées	Questions éthiques majeures déterminées en 2008	Questions éthiques majeures déterminées	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009
Actions mises en œuvre	Actions mises en œuvre d'ici 2012	–	Tenue de rencontres en vue de documenter les dilemmes éthiques prioritaires liés au partenariat.	Poursuite des travaux	4 actions mises en œuvre

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère, dans le cadre des travaux des comités consultatifs sur l'attribution des 15 000 nouvelles places à contribution réduite, a mis en œuvre quatre actions liées aux questions éthiques, soit :

- la documentation des dilemmes éthiques;
- l'élaboration d'un code d'éthique et la signature d'un engagement à le respecter par chacun des membres des comités consultatifs;
- la conception et la diffusion d'une formation sur l'éthique à l'intention des membres des 22 comités consultatifs;
- la mise en place d'un comité d'éthique pour examiner les situations potentielles de conflit d'intérêts parmi les membres des comités consultatifs qui sont appelés à analyser les demandes de places subventionnées (deux situations potentielles ont été examinées).

Axe d'intervention : L'efficience de la gestion ministérielle

Objectif : *Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard.*

Indicateurs	*Cibles 2008-2012*	*Résultats 2008-2009*	*Résultats 2009-2010*	*Résultats 2010-2011*	*Résultats 2011-2012*
Risques ministériels modérés et élevés ciblés	Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008	Risques ministériels modérés et élevés ciblés	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009	Réalisé en 2008-2009
Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés	75 % des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012	–	–	–	–

L'ensemble des risques ministériels majeurs ont été cernés en 2008-2009. Toutefois, le taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés n'a pu être mesuré. Afin de consolider ses activités, le Ministère a dû procéder à des changements organisationnels qui ont eu une incidence sur sa capacité à réaliser les travaux en matière de révision et de gestion des risques. Un suivi rigoureux a été effectué pour les dossiers considérés comme « à risque » par l'entremise de l'un ou l'autre des principaux plans d'action organisationnels qui ont été adoptés au cours de l'année 2011-2012.

Le Plan d'action sur l'amélioration des services à l'organisation 2011-2013, adopté en décembre 2011, vise la mise en place et le suivi de mesures portant sur des éléments stratégiques tels la rétention et la qualité de la main-d'œuvre, la dotation, la mobilisation du personnel, la formation, le développement des compétences ainsi que l'optimisation des technologies de l'information, des communications et de la performance des processus.

De plus, le plan d'action élaboré à la suite du rapport du Vérificateur général du Québec et adopté en janvier 2012 prévoit la mise en œuvre de mesures pour renforcer la planification stratégique et la reddition de comptes ministérielles.

Objectif : *Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles.*

Indicateur	*Cible 2008-2012*	*Résultat 2008-2009*	*Résultat 2009-2010*	*Résultat 2010-2011*	*Résultat 2011-2012*
Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés	Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012	Projet pilote mené dans une unité ministérielle pour établir les paramètres à mesurer	Une activité	2 activités	2 activités

Le Ministère a effectué les travaux portant sur la révision du processus et l'établissement du coût de revient pour la délivrance de permis de services de garde. Il poursuit cette révision afin d'optimiser les services offerts et d'en améliorer la qualité.

Dans un objectif d'allègement administratif, le calendrier de gestion d'aide financière relatif au soutien aux organismes communautaires Famille a été révisé en vue de réduire les délais de production. L'établissement du nouveau calendrier de paiement a ainsi permis de verser l'ensemble des subventions en respectant les délais prévus dans l'entente.

CHAPITRE 5

Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La présente section fait état des résultats à l'égard des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère.

Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

Des services en partenariat

Engagement : *Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.*

Dans la continuité des actions du Ministère, l'année 2011-2012 a été marquée par le renouvellement et le renforcement de plusieurs partenariats dans divers milieux afin de répondre aux besoins des enfants, des parents, des familles et des personnes aînées. Pour ce faire, le Ministère participe aux travaux d'une quarantaine de comités externes et interministériels. Il travaille aussi étroitement avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, sans compter le milieu des services de garde éducatifs à l'enfance, dont les travaux sont essentiels à la réalisation de sa mission.

En matière de conciliation travail-famille, 16 prix de reconnaissance ont été remis à des entreprises depuis l'année 2009, dont cinq prix en 2011-2012, en collaboration avec de jeunes chambres de commerce de différentes régions. Le Ministère a poursuivi sa collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), dont la norme consensuelle 9700-820 (norme Conciliation travail-famille) a été rendue publique en avril 2011. Le BNQ est propriétaire des droits d'auteur de la norme et gère le programme de certification.

Des services accessibles

Engagement : *Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.*

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou en personne. Des études, des rapports et des documents d'information portant sur les enfants et leurs parents, les familles et les personnes aînées sont également accessibles en format électronique ou papier sur le site Web du Ministère.

Le Bureau des renseignements à la population est sous la responsabilité de la Direction des communications du Ministère depuis le 1er septembre 2010. Il a pour mandat de renseigner la population et de diriger les personnes qui en ont besoin vers les ressources appropriées. Au cours de l'année 2011-2012, le Bureau des renseignements a traité 33 345 demandes, une progression de près de 6 000 demandes comparativement à l'exercice 2010-2011.

La majorité des demandes concernent les services de garde. Elles portent principalement sur :

- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur concernant les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de service;
- la recherche d'une place en service de garde;
- la réglementation, les programmes ou les procédures du Ministère.

Plusieurs demandes portent également sur des commandes de publications, principalement en ce qui concerne les programmes à l'intention des aînés.

Les activités publiques

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à plus de 130 événements et activités publics. Il a aussi diffusé 117 communiqués de presse et transmis à des organismes, à des intervenants et à la population en général différents messages ministériels au sujet de la famille et des aînés.

De plus, il a été présent à trois salons, dont le plus grand salon consacré à la famille au Canada, le Salon Maternité, Paternité et Enfants de Montréal, qui s'est tenu du 20 mars au 1er avril 2012.

Le volet Famille

En ce qui concerne les services de garde, le lancement de l'appel de projets pour la création de 15 000 nouvelles places subventionnées, les pelletées de terre et inaugurations officielles de services de garde ainsi que le lancement du logo « Service de garde reconnu » font partie des principales actions et activités publiques qui ont été réalisées au cours de l'année. Le Ministère a aussi organisé plusieurs activités liées à la conciliation travail-famille, telles que le lancement de la norme en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec, la tournée nationale de la ministre de la Famille et la remise des Prix Reconnaissance en collaboration avec les jeunes chambres de commerce du Québec. Enfin, le Ministère a également coordonné l'organisation d'activités rattachées à des annonces visant le soutien aux organismes communautaires Famille.

À l'échelle internationale, la ministre Yolande James a présenté le système québécois de services de garde à la Table ronde de haut niveau organisée par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le gouvernement de la Norvège à la fin janvier 2012. De plus, à la demande des autorités russes et du ministère des Relations internationales, le Ministère a participé au Forum des régions partenaires de la région de Léningrad, qui a eu lieu du 27 juillet au 4 août 2011. Il était également présent à la 9e Réunion du réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants à Paris en juillet 2011.

Ce réseau aide les pays membres à élaborer des stratégies efficaces et efficientes ainsi que des pratiques exemplaires dans le domaine de l'éducation et de l'accueil des jeunes enfants. Il vise notamment à favoriser les contacts entre les professionnels du secteur à l'échelle mondiale.

Le volet Aînés

Le Ministère a réalisé plusieurs activités relatives aux aînés. Parmi celles-ci, notons la présentation du 1er et du 2e Forum annuel des partenaires non gouvernementaux contre la maltraitance envers les personnes aînées (mai 2011 et mars 2012) et la tenue d'assises concernant la politique gouvernementale sur le vieillissement, qui était alors en élaboration (novembre 2011). Le Ministère a également organisé la remise du Prix hommage aînés, auparavant décerné par le Conseil des aînés, et a mis en place un kiosque d'information à l'occasion des 2es Journées sur le vieillissement actif qui ont eu lieu en octobre 2011.

Plusieurs conférences de presse ont été organisées, notamment pour la diffusion des résultats de l'appel de projets du Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA), pour les annonces des municipalités qui ont entrepris la démarche MADA ainsi que pour les annonces liées aux carrefours d'information pour aînés et au programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés, y compris le volet réservé aux proches aidants.

Le Ministère a également rayonné au niveau international. La ministre responsable des Aînés a participé à la première Conférence internationale des villes amies des aînés, qui s'est tenue à Dublin du 28 septembre au 1er octobre 2011. De plus, elle a publié un article dans l'édition d'avril 2012 du magazine américain de l'American Association of Retired Persons (AARP) sur les programmes et politiques du gouvernement québécois qui touchent les personnes aînées. C'était la première fois que l'AARP invitait le gouvernement du Québec à soumettre un article. Finalement, le Ministère a participé (du 25 au 27 janvier 2012), à la première réunion visant la création du Réseau francophone des villes amies des aînés en France. Lors de ce rassemblement, la démarche québécoise Municipalité amie des aînés a été présentée.

Les publications

Le Ministère a choisi de privilégier les publications électroniques. En 2011-2012, il a publié 36 documents et parmi ceux-ci, 21 ont été diffusés en ligne seulement. Le Ministère produit également, de façon régulière, trois bulletins électroniques pour les parents et les partenaires des services de garde.

Les documents publiés par le Ministère en 2011-2012	
Les publications imprimées	
Documents ministériels :	2
Documents relatifs au volet Famille :	7
Documents relatifs au volet Aînés :	6
Total :	**15**
Les publications électroniques	
Documents relatifs au volet Famille :	20
Documents relatifs au volet Aînés :	1
Total :	**21**
Grand total :	**36**

Les demandes des médias

La réception des demandes provenant des médias est centralisée à la Direction des communications. En 2011-2012, celle-ci a traité plus de 150 demandes d'information.

Ces demandes concernaient principalement les services de garde éducatifs à l'enfance. Le processus d'inspection et le travail des inspecteurs du Ministère de même que le rythme de création des places à contribution réduite et leur accessibilité sont les sujets que le Ministère aborde le plus fréquemment dans ses relations avec les médias.

Engagement : *Nous offrons aussi sur notre site Internet des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.*

Au cours de la dernière année, le Ministère a actualisé quotidiennement le contenu de son site Web. Dans un esprit d'évolution et d'intégration de nouveaux outils en ligne, il a repensé, en 2011, la façon de présenter l'information de la page d'accueil ainsi que les pages d'introduction des principales sections du site. Cette refonte a permis l'ajout de nouveaux outils, et le Ministère a fait ses premiers pas dans l'utilisation des médias sociaux, notamment avec la création d'un espace *YouTube* consacré au partage de contenus vidéo, et l'ajout de boutons pour partager des contenus sur *Facebook* et *Twitter*.

De nouvelles publications ministérielles sont disponibles dans le site Web du Ministère. Les publications du Conseil de la famille et de l'enfance et du Conseil des aînés ont également été ajoutées, à la suite de l'abolition de ces organismes.

En matière de services en ligne, le Ministère a mis à jour son site Web qui diffuse de l'information exclusive à ses partenaires (extranet). Les services de garde peuvent notamment y remplir leur rapport financier en ligne et traiter avec le Ministère par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉQUR).

Le localisateur des services de garde a été actualisé chaque semaine au cours de l'année 2011-2012. Cet outil permet aux parents de trouver les coordonnées d'un service de garde et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité dans les centres de la petite enfance et les garderies du Québec. Des répertoires des services de garde par région administrative sont également fournis. Ils indiquent les coordonnées des centres de la petite enfance, des garderies et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial dans chacune des régions du Québec.

Engagement : *Nous adaptons nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.*

En 2011-2012, le Ministère a adopté son sixième plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, comme le prévoit la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

D'autre part, le Ministère soutient financièrement des services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, conjointement avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Secrétariat à la jeunesse (SAJ). D'ailleurs, le soutien du SAJ fait partie des mesures inscrites dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 – Enrichir le Québec de sa relève. La contribution financière du Ministère, incluant le soutien du SAJ, a permis, en 2011-2012, de soutenir 13 des 14 organismes financés (le 14e étant financé par le MELS) pour un montant total de 343 465 $.

En ce qui a trait aux services de garde, différentes actions sont en cours afin de favoriser l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde éducatifs à l'enfance. Les mesures qui ont été entreprises visent, entre autres choses, à revoir les processus et les outils liés au soutien financier des services de garde pour y faciliter l'intégration des enfants handicapés.

Afin de favoriser l'accès des enfants handicapés aux services de garde éducatifs à l'enfance et pour permettre à ces enfants de vivre et de croître en étant mieux intégrés dans leur communauté, le Ministère a mis sur pied l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs. Cette allocation a également pour objectif de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents à l'intégration de leur enfant.

En 2011-2012, le Ministère a consacré 1 080 000 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure vise à rendre accessibles les services de garde à l'enfance aux parents d'enfants handicapés ayant d'importants besoins de soutien. Elle permet de reconnaître les besoins de soutien supplémentaires de certains enfants pour assurer leur intégration en service de garde et de soutenir les milieux de garde qui accueillent ces enfants en assumant une partie des frais supplémentaires d'accompagnement. En 2011-2012, cette mesure a permis d'obtenir du financement pour 257 demandes de soutien dans l'ensemble des régions du Québec.

En 2011-2012, le Ministère a également participé aux travaux du comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec, qui a comme mandat de définir des balises qui permettront d'harmoniser les pratiques relatives au plan de services des divers acteurs. Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités, en collaboration avec le MSSS et le MELS, afin de donner suite aux recommandations du Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement.

Lancé en 2008, le programme gouvernemental de soutien financier destiné aux organismes, Soutien aux initiatives visant le respect des aînés, a financé de nombreux projets ayant pour objectif de venir en aide aux personnes aînées handicapées. Treize projets ont été financés à l'échelle nationale, régionale et locale en 2011-2012, pour un montant total de 1 479 713 $ couvrant une période variant de 1 à 3 ans.

Des services de qualité

Engagement : *Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.*

Indicateur	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	9	3	2	0	7

Au cours de l'année 2011-2012, sept plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel relativement au manque de politesse ou de courtoisie.

Dans toutes les situations rapportées, après le témoignage des plaignants, les employés visés ont été rencontrés pour faire l'examen des faits allégués et un rappel des règles d'éthique que tout le personnel du Ministère doit suivre.

Engagement : *Nous fournissons de l'information claire.*

Indicateur	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	0	0	8	11	6

Six plaintes ont été enregistrées au sujet de la clarté de l'information au cours de l'année 2011-2012. Elles concernent :

- la communication d'informations erronées (deux plaintes);

À la suite de l'examen des plaintes, des actions ont été menées pour que cesse la diffusion d'information erronée. Des correctifs ont été apportés et une formation spéciale a notamment été offerte aux membres du personnel à ce sujet.

- le manque de précisions des informations fournies (deux plaintes);

Ces plaintes découlaient d'une incompréhension de l'information et d'une divergence d'opinions dans l'interprétation de la loi. Dans les deux cas, les plaignants ont été joints et des précisions leur ont été fournies.

- la qualité de l'information présente sur le site Web du Ministère (deux plaintes);

Le Ministère a repensé son site Web. Un sondage sera effectué pour mesurer la satisfaction des internautes.

Engagement : *Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.*

Le Ministère tient compte des commentaires et des suggestions qui proviennent du Bureau des renseignements et du Bureau des plaintes, et qui lui sont adressés lors des activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

Engagement : *Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.*

Indicateur	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0	0	0	1

Au cours de l'année 2011-2012, une plainte a été déposée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements personnels. Après analyse, cette plainte a été jugée non fondée.

Depuis le 29 novembre 2009, le Ministère diffuse, dans son site Web, un éventail de documents qu'il tient à jour, dont :

- l'*Inventaire des fichiers de renseignements personnels*, conformément aux dispositions de l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- le *Registre des communications de renseignements personnels*, qui dresse un portrait de l'utilisation des renseignements personnels détenus par le Ministère.

Engagement : *Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.*

Le Ministère a mandaté l'ISQ pour mener une nouvelle édition de l'Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde. Le rapport de la première enquête a été rendu public en mai 2011. Il présente, pour la première fois, des résultats sur la satisfaction des parents à l'égard du coût, du temps de déplacement pour aller conduire leur enfant au service de garde ainsi que des heures et des moments d'ouverture du principal service de garde utilisé (voir l'annexe 5 pour obtenir des informations additionnelles liées à cette enquête).

Le traitement des plaintes

En 2011-2012, 4 186 plaintes ont été retenues pour traitement par le Ministère, soit :

- 461 plaintes concernant les services rendus par le Ministère. Il faut préciser que la majeure partie des plaintes à l'égard du Ministère concerne :
  - les politiques et programmes gouvernementaux (création des places en services de garde),
  - les orientations, normes et directives administratives (gestion des listes d'attente),
  - les dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le règlement y afférent;
- 1140 plaintes portant sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 2 585 plaintes touchant les services de garde éducatifs à l'enfance régis.

Le nombre de plaintes retenues par rapport à l'année 2010-2011 a connu une hausse globale de 46,8 %. Les augmentations ont été respectivement de 78,7 % pour les milieux de garde sans permis ou reconnaissance et de 45,4 % pour les services de garde éducatifs à l'enfance régis. Plusieurs facteurs peuvent expliquer l'augmentation du nombre de plaintes :

- l'ajout de 12 479 places dans les services de garde éducatifs à l'enfance régis pendant l'année 2011-2012;
- les médias (journaux, reportages à la télévision, etc.), qui traitent régulièrement des plaintes reçues au Ministère et des inspections effectuées. Dans ces situations, le message public du Ministère est d'inviter les personnes à dénoncer les irrégularités dont elles pourraient être témoins dans un service de garde;
- l'accès plus facile au Bureau des plaintes grâce aux formulaires de dépôt des plaintes en ligne sur le site Web du Ministère, qui a également contribué à faciliter le lien entre les parents utilisateurs et le Ministère;
- la transparence dont fait preuve le Ministère en affichant sur Internet le résultat des inspections dans les garderies et les CPE, laquelle peut inciter les parents utilisateurs soucieux de la qualité des services à porter plainte.

En 2011-2012, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance régis portent principalement sur le travail des éducateurs, sur l'alimentation, sur les gestionnaires, sur l'hygiène, sur le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde ainsi que sur les frais excédentaires (plus de 7 $).

Engagement : *Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.*

Indicateur	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	97,8 %	97,9 %	99,0 %	99,1 %	95,6 %

Durant l'année 2011-2012, la majeure partie des plaintes non anonymes retenues pour traitement (95,6 %) ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

L'augmentation de 35 % du nombre de plaintes à traiter, et ce, uniquement en services de garde, explique l'allongement des délais pour accuser réception de ces plaintes.

Engagement : *Nous en assurons le traitement confidentiel [des plaintes].*

Indicateurs	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Taux des plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100 %
Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité	1	1	1	1	0

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré du traitement confidentiel de sa plainte dès la réception de celle-ci. En plus d'être un engagement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère n'a reçu aucune plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité.

Engagement : *Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.*

Indicateur	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012
Taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	93,4 %	97,8 %	91,9 %	87,9 %	89,7 %

Lorsqu'il reçoit un avis de l'inspecteur l'informant que la plainte a été examinée, le Bureau des plaintes transmet au plaignant un avis de résultats.

En 2011-2012, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 89,7 %.

Le fait que des plaintes soient toujours en traitement au 31 mars 2012 explique pourquoi certains avis de résultats n'ont pas encore été envoyés aux plaignants. En effet, le Bureau des plaintes fait parvenir ces avis aux plaignants après avoir reçu de la Direction de l'inspection une information lui indiquant que la plainte a été traitée.

Le Bureau des plaintes instaurera en 2012-2013 une procédure de vérification qui lui permettra de s'assurer que les avis de résultats sont envoyés aux plaignants dans les délais prévus.

CHAPITRE 6

L'utilisation des ressources

Les ressources humaines

La répartition de l'effectif

Au 31 mars 2012, l'effectif en poste s'établissait à 460 personnes (employés réguliers et occasionnels seulement), dont 416 ayant le statut d'employés réguliers. À la même date un an plus tôt, le Ministère employait 456 personnes, et 398 faisaient partie du personnel régulier.

Tableau 1

Effectif en poste

Secteurs d'activité	*31 mars 2012*	*31 mars 2011*	*31 mars 2010*
Planification, recherche et administration	119	122	128
Gestion des services à la famille	116	113	97
Secrétariat aux aînés	28	25	21
Opérations régionales	197	196	145
TOTAL	**460**	**456**	**391**

Tableau 2

Effectif utilisé

Secteurs d'activité	*31 mars 2012*	*31 mars 2011*	*31 mars 2010*
Planification, recherche et administration	111,0	111,1	121,4
Gestion des services à la famille	105,6	95,3	93,6
Secrétariat aux aînés	24,9	22,4	22,9
Opérations régionales	182,9	135,7	137,1
TOTAL	**424,4**	**364,5**	**375,0**

L'écart entre les effectifs utilisés au 31 mars 2011 et au 31 mars 2012 s'explique principalement par l'ajout d'un effectif autorisé, par la prise en charge des employés du Conseil de la famille et de l'enfance et du Conseil des aînés à la suite de l'abolition des deux organismes, et par l'utilisation optimale des ressources (équivalent temps complet) consenties.

Le climat de travail

La norme Conciliation travail-famille

En juin 2011, le Ministère a amorcé une démarche de certification à la norme Conciliation travail-famille (CTF). À cet effet, la haute direction a formulé l'énoncé suivant, qui exprime l'adhésion du Ministère à la norme et son engagement à l'égard de celle-ci : *le ministère de la Famille et des Aînés reconnaît à leur juste valeur les besoins des employés et employées en matière de CTF. Par ailleurs, offrir une réponse adaptée aux besoins diversifiés des familles constitue son premier enjeu de la planification stratégique 2008-2012. C'est dans cette optique que le MFA mobilise des ressources humaines et financières afin d'actualiser cet enjeu au sein de sa propre force de travail. Par cette initiative, il souhaite non seulement favoriser une meilleure conciliation des responsabilités professionnelles et familiales pour son personnel, mais aussi, devenir un exemple de manière à inciter d'autres ministères et organismes à passer à l'action.*

Le Ministère a aussi mis sur pied un comité ministériel sur la CTF. Constitué de représentants du personnel et de la direction, ce comité a pour responsabilité d'approuver et de mener à bien la « démarche CTF ». Il a mené un sondage visant à connaître les besoins du personnel en matière de CTF, le niveau de satisfaction à l'égard des mesures déjà en place ainsi que les attentes quant à de nouvelles mesures éventuelles.

Les relations entre employeur et employés

Le Ministère entretient et favorise de saines relations patronales-syndicales en siégeant à deux comités liés aux conditions de travail :

- le Comité ministériel de relations professionnelles (six rencontres se sont tenues au cours de l'année);
- le Comité mixte ministériel des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (aucune rencontre en 2011-2012).

Ces comités servent d'assises aux consultations du personnel et lui permettent d'exprimer ses points de vue ainsi que de formuler des suggestions et commentaires aux autorités du Ministère.

La santé des personnes

Le Ministère se préoccupe de la santé des personnes en siégeant à un comité de santé et sécurité au travail, en donnant la possibilité au personnel de participer, pendant l'heure du dîner, à des activités visant l'acquisition et le maintien de saines habitudes de vie et en offrant gratuitement le vaccin antigrippal chaque année.

La formation et le perfectionnement du personnel

Le développement des ressources humaines vise à favoriser l'acquisition, le maintien et le renforcement des compétences dont le personnel a besoin pour assumer ses tâches et assurer adéquatement le service à la clientèle. Il a également comme objectif de faciliter l'adaptation des employés aux changements organisationnels.

Le tableau suivant présente trois données liées à la formation. Au cours de l'année 2011, le Ministère s'est conformé à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en consacrant l'équivalent de 2 % de sa masse salariale à des dépenses de formation et de perfectionnement. Cela représente une moyenne de 2,6 jours de formation par personne et des dépenses de 487 450 $.

Tableau 3
Formation

Année civile	*Proportion de la masse salariale (%)*	*Jours de formation par personne*	*Dépenses totales pour la formation et le développement du personnel*
2011	2,0	2,6	487 450 $
2012	1,2	1,5	265 333 $

La hausse des dépenses s'explique principalement par l'implantation de mécanismes de collecte d'informations plus organisés et efficaces depuis la création de la Direction des ressources humaines en 2010. Elle est aussi attribuable aux nombreux jours de formation offerts à la suite de l'embauche de 40 inspecteurs.

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2011-2012, il y a eu 21 employés réguliers qui ont pris leur retraite.

L'indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (mutations, démissions et retraites) et le nombre moyen d'employés.

Tableau 4

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

2011-2012[1]	2010-2011	2009-2010
14,1	21,3	18,0

1. Le taux indiqué est pour les neuf premiers mois de l'exercice 2011-2012.

Les ressources financières

Les sources de financement

Le financement des activités placées sous la responsabilité de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux sous la responsabilité du Ministère.

Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le *Budget de dépenses 2011-2012 – Volume II* du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration;
2. Mesures d'aide à la famille;
3. Condition des aînés;
4. Curateur public.

Les données relatives au programme 4 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Curateur public déposé à l'Assemblée nationale. Elles n'apparaissent donc pas dans celui du Ministère.

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, il permet de planifier, de diriger et de coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – assure le financement de la gestion des services à la famille et à l'enfance. Il favorise l'accès à des services de garde éducatifs de qualité tout en assurant le soutien financier annuel de ceux-ci. Ce programme a aussi comme objectif de pourvoir au financement des infrastructures des centres de la petite enfance ainsi qu'à celui du Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, il permet d'accorder à des organismes communautaires s'occupant des familles le financement dont ils ont besoin pour remplir leur mission globale. Enfin, il assure le financement de l'administration des prestations du Soutien aux enfants ainsi que le fonctionnement du Conseil de la famille et de l'enfance jusqu'à l'abolition de celui-ci le 1er juillet 2011.

Le programme 3 – Condition des aînés – assure le financement du Secrétariat aux aînés. Il servait aussi à financer le fonctionnement du Conseil des aînés jusqu'à l'abolition de celui-ci le 1er juillet 2011. Il vise à soutenir les activités de valorisation de la participation des personnes aînées à la société en vue de créer un Québec équitable pour toutes les générations.

L'utilisation des ressources financières

Le budget de dépenses 2011-2012 du Ministère présenté au Livre des crédits s'élève à 2 343 218 900 $, en excluant le Curateur public. Le budget de dépenses révisé, quant à lui, s'établit à 2 355 260 000 $ (tableau 5). Cette augmentation de 12 041 100 $ s'explique principalement par le recours au Fonds de suppléance pour financer, notamment, les subventions de fonctionnement attribuées aux services de garde, la formation continue et le perfectionnement des responsables d'un service de garde en milieu familial, le coût du programme Pour une maternité sans danger, les services informatiques du Centre de services partagés du Québec et l'amortissement des actifs du Ministère.

Les dépenses réelles totalisent 2 374 195 600 $, soit 18 935 600 $ de plus que le budget révisé. Ce dépassement est en grande partie dû à une provision liée aux coûts supplémentaires à payer pour des subventions de fonctionnement aux services de garde relatives à des exercices antérieurs.

Tableau 5

Tableau sommaire (en milliers de dollars)

Programmes	*Budget de dépenses révisé 2011-2012*	*Dépenses réelles 2011-2012*	*Excédents du budget sur les dépenses*
Programme 1 – Planification, recherche et administration	53 362,1	52 573,9	788,2
Programme 2 – Mesures d'aide à la famille	2 282 258,1	2 302 854,0	(20 595,9)
Programme 3 – Condition des aînés	19 639,8	18 767,7	872,1
Total	**2 355 260,0**	**2 374 195,6**	**(18 935,6)**

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2011-2012[45] et 2010-2011 sont présentés aux tableaux 6 à 8.

Tableau 6

Utilisation des ressources financières affectées au programme 1 (en milliers de dollars)

Programme 1 Planification, recherche et administration	*Budget de dépenses révisé 2011-2012*	*Dépenses réelles 2011-2012*	*Dépenses réelles 2010-2011*
Élément 1 – Planification, recherche et administration	53 362,1	52 573,9	31 045,6

Les principales variations du programme 1

L'augmentation de 21 528 300 $ des dépenses réelles entre les exercices 2010-2011 et 2011-2012 s'explique principalement par le rapatriement de la rémunération des programmes 2 et 3 dans le programme 1 du Ministère, pour un montant total de 18 713 700 $.

45. Les dépenses réelles des ministères ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, qui est ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.

Tableau 7

Utilisation des ressources financières affectées au programme 2 (en milliers de dollars)

Programme 2 Mesures d'aide à la famille	*Budget de dépenses révisé 2011-2012*	*Dépenses réelles 2011-2012*	*Dépenses réelles 2010-2011*
Élément 1 – Gestion des services à la famille	14 121,1	14 183,2	23 578,2
Élément 2 – Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	2 134 593,9	2 156 595,8	2 006 085,8
Élément 3 – Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	25 085,6	25 085,6	24 207,6
Élément 4 – Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	58 736,7	58 736,7	56 484,6
Élément 5 – Soutien aux enfants	32 083,6	30 636,0	32 759,9
Élément 6 – Organismes communautaires	17 384,9	17 364,4	16 331,7
Élément 7 – Conseil de la famille et de l'enfance	252,3	252,3	644,0
Total	**2 282 258,1**	**2 302 854,0**	**2 160 091,8**

Les principales variations du programme 2

L'augmentation de 142 762 200 $ des dépenses réelles du programme entre les années 2010-2011 et 2011-2012 s'explique notamment par les dépenses relatives à la conclusion des ententes collectives avec les associations représentant des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (146 760 000 $), par la provision liée aux coûts supplémentaires à payer pour des subventions de fonctionnement aux services de garde relatives à des exercices antérieurs ainsi que par la diminution de 17 084 600 $ de la masse salariale à la suite du rapatriement de ces dépenses au programme 1.

Les dépenses totales réelles de l'année 2011-2012 excèdent de 20 595 900 $ le budget révisé. L'écart est surtout attribuable aux dépenses non pourvues en crédit pour la provision liée aux coûts supplémentaires à payer pour des subventions de fonctionnement aux services de garde relatives à des exercices antérieurs.

Tableau 8

Utilisation des ressources financières affectées au programme 3 (en milliers de dollars)

Programme 3 Condition des aînés	*Budget de dépenses révisé 2011-2012*	*Dépenses réelles 2011-2012*	*Dépenses réelles 2010-2011*
Élément 1 – Conseil des aînés	195,8	195,8	865,0
Élément 2 – Secrétariat aux aînés	19 444,0	18 571,9	19 231,6
Total	**19 639,8**	**18 767,7**	**20 096,6**

Les principales variations du programme 3

La diminution des dépenses réelles entre les années 2010-2011 et 2011-2012 s'explique principalement par le rapatriement de la rémunération du Ministère dans le programme 1. Le montant de la rémunération pour le programme 3 est de 1 629 100 $.

Le budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, les placements et les avances.

Tableau 9

Utilisation des ressources financières affectées au budget d'investissements (en milliers de dollars)

Supercatégories	*Budget d'investissements 2011-2012*	*Investissements réels 2011-2012*	*Investissements réels 2010-2011*
Immobilisations	14 955,9	3 932,2	6 943,0
Prêts, placements, avances et autres	73 802,5	0,2	1,3
Total	**88 758,4**	**3 932,4**	**6 944,3**

Les immobilisations comprennent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques.

Les principales variations du budget d'investissements

La baisse des investissements réels en immobilisations en 2011-2012 est principalement attribuable à la fin du programme ayant trait au Plan ministériel d'informatisation en cours d'année.

Quant aux prêts, aux placements, aux avances, etc., les crédits alloués en 2011-2012 proviennent d'un recours au Fonds de suppléance pour un montant de 72 800 000 $. L'objectif était de combler une insuffisance de crédits en 2010-2011 due aux coûts découlant des ententes collectives avec les associations représentant des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.

Les fonds spéciaux

Les activités relevant du Ministère comprennent également la gestion des fonds spéciaux suivants :

- le Fonds de soutien aux proches aidants;
- le Fonds pour le développement des jeunes enfants.

Les mesures de réduction des dépenses

Au terme de la deuxième année d'application, la poursuite des objectifs découlant du cadre de la réduction et de contrôle des dépenses a contribué à la diminution progressive des dépenses de fonctionnement de nature administrative de même qu'à la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Tableau 10

Mesures de réduction des dépenses au 31 mars 2012 (en milliers de dollars)

	Cible de réduction au terme de 2013-2014	*Réduction cumulative réalisée depuis 2010-2011*
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	1 309,3	916,5
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	401,3	599,4

Dans sa démarche de rationalisation, le Ministère a consenti des efforts pour limiter ses dépenses de fonctionnement de nature administrative en respectant les exigences auxquelles il a été soumis au cours du présent exercice financier.

En ce qui concerne la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement, le Ministère a été en mesure de diminuer les dépenses publicitaires de 198 100 $ de plus que la cible qui a été établie pour l'année de référence 2009-2010.

Les ressources informationnelles

Le Ministère a terminé la réalisation du Plan ministériel d'informatisation (PMI) en 2011-2012. Il a en outre assuré le maintien et l'amélioration des systèmes existants. Plus particulièrement, il a effectué des modifications relatives aux :

- applications informatiques permettant le financement des services de garde, de façon à tenir compte de l'évolution des règles budgétaires;
- applications informatiques qui servent à soutenir le Ministère et qui doivent être adaptées sur une base régulière, afin de garantir la continuité des services.

Enfin, mentionnons la poursuite de la réalisation du Plan de gestion des infrastructures technologiques. Ce plan assure la pérennité des équipements et des infrastructures technologiques nécessaires à l'exécution des systèmes de mission du Ministère.

Les projets de développement

Le Plan ministériel d'informatisation

Le Ministère a achevé la réalisation du PMI qu'il avait amorcé en 2008-2009 et qui concerne le remplacement des systèmes devenus désuets ainsi que la mise en place des assises informationnelles lui permettant d'assurer la prestation de ses services. Le remplacement des systèmes a ainsi augmenté l'autonomie, l'accessibilité et la capacité du Ministère à s'adapter, entre autres choses, aux nouvelles exigences réglementaires.

Le PMI comporte trois volets : le site Web ministériel, la gestion du financement et l'environnement informationnel ministériel. Les résultats de l'objectif stratégique relatif à l'informatisation des processus soutenant l'offre de service du Ministère sont présentés au chapitre 4 et donnent les détails concernant ces systèmes.

Les autres projets

Quelques projets satellites ont été entrepris afin de répondre aux besoins ponctuels du Ministère.

Tableau 11

Débours planifiés et débours réels en ressources informationnelles (en milliers de dollars)

	Débours planifiés 2011-2012	*Débours réels 2011-2012*	*Écart*
Projets de développement	6 204,7	4 396,0	(1 808,7)
Autres activités	10 606,8	7 617,7	(2 989,1)
Total	**16 811,5**	**12 013,7**	**(4 797,8)**

En 2011-2012, certaines parties de projets de développement et des activités en continuité avec ceux-ci ont été reportées. C'est la raison pour laquelle l'écart des débours pour les projets de développement est moins élevé que ce qui avait été planifié.

Tableau 12

Nombre de projets en ressources informationnelles

Projets en cours au début de l'exercice	1
Projets entrepris durant l'exercice	5
Projets en cours à la fin de l'exercice	4
Projets terminés durant l'exercice	2

Au début de l'exercice, seul le projet relatif au PMI était en cours. Toutefois, durant l'année, cinq projets satellites ont été entrepris. Enfin, un de ces projets ainsi que le PMI ont été parachevés durant l'année.

En réalisant ces projets, conformément à la vision gouvernementale en ressources informationnelles et au Plan stratégique ministériel 2008-2012, le Ministère poursuit la mise à niveau de ses principaux systèmes de mission ou corporatifs afin de moderniser et optimiser sa prestation électronique de services et de développer son organisation.

Les nouvelles règles pour les bonis au rendement

Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, le Ministère n'a pas octroyé de bonis au rendement basé sur l'évaluation des cadres en 2011-2012. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur.

CHAPITRE 7

Les exigences législatives et gouvernementales

L'accès à l'égalité en emploi

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Ce programme prévoit :

- un objectif d'embauche annuel, visant à ce que 25 % des personnes embauchées dans la fonction publique soient des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées);
- un objectif de représentativité de 9 % pour les membres de communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées dans l'ensemble de l'effectif régulier.

Même si ces objectifs ne constituent pas une obligation, le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentativité des membres de ces divers groupes cibles et poursuit les actions qu'il a déjà entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche. De façon globale, les processus de dotation prennent en considération les priorités de placement qui doivent être respectées en matière d'accès à l'égalité en emploi.

Afin de tenir compte du nouveau système de gestion des ressources humaines (SGR2), la méthode de calcul du taux d'embauche a été modifiée en 2011-2012. Le système permet dorénavant de faire la distinction entre les prolongations et les renouvellements ou les nouveaux contrats dans le même ministère.

Tableau 13

Embauche totale au cours de la période 2011-2012

	Réguliers	Occasionnels*	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'embauches	20	30	18	4

* Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels dont le contrat a été renouvelé.

Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Tableau 14

Taux d'embauche des membres de groupes cibles en 2011-2012

		Embauche de membres de groupes cibles en 2011-2012					
Statuts d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Réguliers	20	2	0	0	2	4	20,0 %
Occasionnels	30	4	0	0	1	5	16,7 %
Étudiants	18	3	0	0	0	3	16,7 %
Stagiaires	4	0	0	0	0	0	0,0 %
Total	72	9	0	0	3	12	16,7 %
Taux d'embauche par groupe cible**		12,5 %	0,0 %	0,0 %	4,2 %	16,7 %	

* Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes appartenant au groupe visé pour un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2011-2012 par statut d'emploi.

** Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes appartenant au groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2011-2012.

Tableau 15

Taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2009-2010	20,0 %	25,0 %	0,0 %	29,0 %
2010-2011	33,0 %	7,0 %	50,0 %	0,0 %
2011-2012	20,0 %	16,7 %	16,7 %	0,0 %

Tableau 16

Taux de représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2011-2012		2010-2011		2009-2010	
Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	46	11,1 %	45	11,3 %	23	7,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophones	6	1,4 %	6	1,5 %	2	0,6 %
Personnes handicapées	4	1,0 %	2	0,5 %	3	0,9 %

Tableau 17

Taux de représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
Groupes cibles	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	1	3,3	23	10,0	14	12,5	8	18,6	0	0,0	0	0,0	46	11,1
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	0	0,0	5	2,2	1	0,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,4
Personnes handicapées	0	0,0	3	1,3	0	0,0	1	2,3	0	0,0	0	0,0	4	1,0

Les femmes

Tableau 18

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

	Personnel régulier	*Personnel occasionnel*	*Étudiantes*	*Stagiaires*	*Total*
Nombre de femmes embauchées	13	25	17	1	56
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	65,0 %	83,3 %	94,4 %	25,0 %	77,8 %

Tableau 19

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2012

	Personnel d'encadrement	*Personnel professionnel*	*Personnel technicien*	*Personnel de bureau*	*Personnel des agents de la paix*	*Personnel ouvrier*	*Total*
Nombre total d'employés réguliers	30	231	112	43	0	0	416
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	22	155	86	37	0	0	300
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	73,3 %	67,1 %	76,8 %	86,0 %	0,0 %	0,0 %	72,1 %

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Tableau 20

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

	Automne 2011 (cohortes 2012)	*Automne 2010 (cohortes 2011)*	*Automne 2009 (cohortes 2010)*
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du programme	2	5	0
Nombre de nouveaux participants au programme qui ont été accueillis du 1er avril au 31 mars 2012	0	0	0

Tableau 21

Autres mesures ou actions (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) pour 2011-2012

Mesures ou actions	*Nombre de personnes visées*
Communiqué faisant la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et invitant les gestionnaires à soumettre des projets	27
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	27

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Parmi les cibles à atteindre énoncées dans la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée l'*Avantage québécois*, rendue publique en octobre 2005, il y avait une réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

À cet égard, le Ministère s'est particulièrement illustré. En effet, au cours des dernières années, le coût des formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de centre de la petite enfance ou d'une garderie a diminué de 15,2 %. Le nombre de ces formalités est également passé de 19 à 16. En comparaison, pour l'ensemble du gouvernement, le coût des formalités administratives a baissé de 6,7 %.

Le Ministère compte poursuivre ses efforts afin d'atteindre la cible des 20 % d'ici 2015.

Le développement durable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1
Faire connaître le concept et les principes de développement durable au personnel et aux partenaires du Ministère

ACTION 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.

Cible	Indicateur
80 % du personnel sensibilisé à la démarche de développement durable d'ici 2011.	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières.

Résultats pour l'année

Le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a demandé à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) de réaliser une enquête pour mesurer le taux de sensibilisation du personnel des ministères et organismes à la démarche de développement durable qui a été entreprise auprès des employés du secteur public québécois.

L'ISQ a publié le rapport de l'enquête en mai 2011. Cette enquête a permis d'obtenir des résultats représentatifs à la fois du taux de sensibilisation des employés du secteur public et de la population cible à la démarche gouvernementale de développement durable. Ainsi, on a établi que l'objectif de sensibiliser 80 % des employés de la fonction publique à la démarche de développement durable d'ici le 31 mars 2011 a été atteint. L'enquête a permis de mesurer un taux de sensibilisation de 90,1 % du personnel du secteur public québécois. Cependant, les données distinctes par ministère ne sont pas disponibles.

ACTION 2 Favoriser la prise en compte des principes de développement durable par le personnel concerné du Ministère.

Cible	Indicateur
Que 50 % du personnel ait acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières.	Taux du personnel concerné formé à la prise en compte des principes de développement durable.

Résultats pour l'année

Aucune activité de formation n'a été réalisée en 2011-2012.

ACTION 3 Sensibiliser certains partenaires du Ministère à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et au concept de développement durable.

Cible	Indicateur
Réaliser le plus grand nombre possible d'activités de sensibilisation.	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées.

Résultats pour l'année

Aucune activité de sensibilisation n'a été réalisée auprès des partenaires du Ministère.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et la prévention des problèmes liés au poids 2006-2012.

ACTION 4 Mettre en œuvre les mesures sous la responsabilité du Ministère inscrites au Plan d'action gouvernemental pour la promotion des saines habitudes de vie et de la prévention des problèmes liés au poids 2006-2012.

Cible	Indicateur
Avoir réalisé les engagements pris par le Ministère.	Nombre d'activités réalisées en rapport avec les gestes déterminés.

Résultats pour l'année

L'engagement du Ministère se poursuit afin de réaliser les mesures du plan d'action gouvernemental qui sont sous sa responsabilité. Ainsi, l'élaboration du Cadre de référence sur la création d'environnements favorables à la saine alimentation et à l'activité physique en services de garde éducatifs à l'enfance a été amorcée.

Le Ministère participe activement aux tables régionales en saines habitudes de vie et, de concert avec les différents partenaires, soutient des initiatives régionales en matière de saines habitudes de vie.

Par l'entremise du Carrefour action municipale et famille, les municipalités sont invitées à se doter de politiques familiales afin de contribuer à la conciliation travail-famille-loisir, en créant des environnements propices à l'adoption de saines habitudes de vie.

Le Ministère a également soutenu la réalisation d'une publication faisant la promotion de la bonne nutrition et de l'adoption de saines habitudes alimentaires chez les personnes aînées.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3
Lutter contre l'abus et la maltraitance envers les personnes aînées.

ACTION 5 Élaborer et faire adopter un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Cible	Indicateur
Avoir adopté un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.	État d'avancement des travaux en vue de l'adoption d'un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Résultats pour l'année

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 a été lancé en juin 2010. Parmi les 11 mesures pour lesquelles le Ministère est un collaborateur ou dont il est responsable, 8 ont été réalisées, dont les 4 mesures structurantes. Une mesure est en cours de réalisation.

Les nouvelles mesures réalisées au cours de l'exercice 2011-2012 ont consisté à mettre en place 2 mécanismes de suivi du Plan d'action, soit la tenue du premier Forum des partenaires et la création d'un comité interministériel composé de 11 ministères et organismes gouvernementaux.

En outre, le Ministère a financé la mise en place d'une équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes aînées à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Cette équipe de 25 personnes est composée d'enquêteurs, de conseillers et de médiateurs.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4
Maintenir la santé physique et psychologique du personnel afin de remplir adéquatement la mission du Ministère.

ACTION 6 Poursuivre l'amélioration de la qualité de vie au travail du personnel.

Cible	Indicateur
Avoir réalisé les gestes prévus au Plan d'action de développement durable du Ministère.	Nombre de gestes réalisés.

Résultats pour l'année

L'analyse de la qualité de l'air et de l'eau s'est poursuivie dans les bureaux permanents du Ministère. Deux rapports ont été reçus et les résultats ont été communiqués aux autorités. Un plan d'action a été établi avec la Société immobilière du Québec afin d'apporter les mesures correctives nécessaires. Au cours de l'année, 30 employés ont demandé à ce que l'on apporte des ajustements à leur poste de travail. Les postes ont tous été adaptés par un ergonome professionnel de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale. De même, plusieurs activités physiques sont offertes à l'heure du dîner afin d'encourager le personnel du Ministère à acquérir et à maintenir de saines habitudes de vie. Le vaccin antigrippal est aussi offert annuellement aux employés.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5
Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion au Ministère.

ACTION 7 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Indicateur
Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011.	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale au Ministère.

Résultats pour l'année

En se basant sur le projet de cadre de gestion environnementale qui est en voie d'adoption, le Ministère poursuit la mise en œuvre de pratiques écoresponsables reconnues dans le domaine, dont l'impression recto verso de documents, l'impression en couleur si nécessaire seulement, la réutilisation du mobilier des surplus gouvernementaux, la récupération de papier et la disposition des équipements téléphoniques de manière écoresponsable par l'intermédiaire du Centre de services partagés du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7
Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6
Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion des installations des centres de la petite enfance et des garderies, subventionnées ou non.

ACTION 8 Explorer la mise en place de pratiques favorisant l'économie d'énergie pour les services de garde, notamment des mesures incitatives.

Cible	Indicateur
Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.	Rapport de réflexion réalisé et portrait du parc immobilier.

Résultats pour l'année

Un expert en immobilier a été embauché pour dresser un état de la situation du parc immobilier des centres de la petite enfance.

Une démarche exploratoire a été entreprise avec Hydro-Québec et GazMétro en vue d'élaborer un programme visant l'économie d'énergie dans le réseau des services de garde.

ACTION 9 Sensibiliser les centres de la petite enfance et les garderies, subventionnées ou non, à l'adoption de pratiques permettant de réduire leur consommation d'énergie.

Cible	Indicateur
Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité.	Plan de communication élaboré et répondant aux orientations stratégiques prioritaires de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Résultats pour l'année

Aucune nouvelle action significative n'a été menée en ce sens.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7
Poursuivre la création de places en services de garde éducatifs à contribution réduite.

ACTION 10 Poursuivre la création des 20 000 nouvelles places déjà annoncées, pour atteindre 220 000 places à contribution réduite d'ici 2010, et autoriser la création de 15 000 autres places d'ici 2013.

Cibles	Indicateur
A) 20 000 nouvelles places créées d'ici 2010. B) 15 000 places autorisées d'ici 2013.	Nombre de nouvelles places développées, créées et autorisées.

Résultats pour l'année

Cible A

Au cours de l'exercice, 2 530 nouvelles places à contribution réduite ont été créées, pour un total de 217 334 places au 31 mars 2012. L'objectif est de rendre disponibles les 220 000 places prévues en 2012-2013.

Cible B

L'appel de projets pour l'attribution de 15 000 places additionnelles a été réalisé d'octobre 2011 à février 2012. Le Ministère a commencé l'évaluation de l'admissibilité des demandes reçues. Par la suite, des comités consultatifs analyseront les projets admissibles. L'objectif est que 3 000 des 15 000 places qui seront autorisées soient disponibles en 2012-2013.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8
Inciter les entreprises à intégrer la conciliation travail-famille dans leur mode de gestion.

ACTION 11 Élaborer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille applicable aux entreprises du Québec, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec.

Cible	Indicateur
Fixer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille.	Lancement de la norme.

Résultats pour l'année

Lancée en avril 2011, la norme en matière de conciliation travail-famille vise à encourager les milieux de travail à instaurer des pratiques de conciliation travail-famille.

À l'initiative du Ministère et sous la coordination du Bureau de normalisation du Québec (BNQ), la norme a été élaborée par un comité composé de représentants d'employeurs, d'employés et du public en général.

La norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) est un document de référence qui spécifie les exigences relatives aux bonnes pratiques en cette matière. Elle s'applique à toute organisation publique, privée ou autre, peu importe sa taille, les produits ou les services qu'elle fournit. Elle est assortie d'un programme de certification offert par le BNQ.

En outre, le Ministère a entrepris une démarche de certification de la norme Conciliation travail-famille. À cet effet, un comité composé des représentants des différents groupes d'employés du Ministère a été formé et un sondage a été effectué auprès du personnel.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9
Inciter les municipalités de petite taille et les MRC à se doter de politiques familiales municipales.

ACTION 12 Offrir un soutien financier et technique aux municipalités de petite taille ainsi qu'aux MRC qui souhaitent élaborer, mettre à jour ou mettre en œuvre une politique familiale municipale.

Cible	Indicateur
Soutenir la mise en œuvre de politiques familiales municipales dans les municipalités de petite taille et les MRC.	Nombre de politiques familiales municipales adoptées, mises à jour ou mises en œuvre dans les municipalités de petite taille et les MRC après avoir été soutenues financièrement par le Ministère.

Résultats pour l'année

Le Ministère accompagne les municipalités dans l'élaboration, la mise à jour ou la mise en œuvre de leur politique familiale municipale en leur offrant un soutien financier et technique.

En 2011-2012, le Ministère a soutenu 119 municipalités locales et 5 MRC pour assurer la mise en œuvre de 124 projets de politiques familiales municipales. Au 31 mars 2012, un total de 660 municipalités avaient adhéré à une démarche afin de se doter d'une politique familiale municipale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 10
Assurer l'adaptation des services et des infrastructures municipales offerts aux personnes aînées.

ACTION 13 Soutenir la mise en œuvre de projets pilotes Municipalité amie des aînés.

Cible	Indicateur
Adapter les structures et les services municipaux aux besoins des personnes aînées.	Le soutien à la mise en œuvre des sept projets pilotes Municipalité amie des aînés.

Résultats pour l'année

Une municipalité amie des aînés (MADA) se soucie des personnes aînées de son territoire et cherche à améliorer leurs conditions de vie. La reconnaissance MADA, décernée par la ministre responsable des Aînés, vise à souligner la qualité de la démarche entreprise par une municipalité ou une MRC afin de permettre aux personnes aînées de bien vieillir en restant actives dans leur communauté.

Le Ministère vérifie notamment si le plan d'action pluriannuel comporte un échéancier et s'il définit des mécanismes de suivi de la mise en œuvre du plan d'action.

Sept projets pilotes, soit 6 municipalités locales et une MRC, ont été soutenus et accompagnés depuis 2008, et ont obtenu la reconnaissance Municipalité amie des aînés.

Le Centre de recherche sur le vieillissement de l'Université de Sherbrooke a offert un soutien technique pour les projets-pilotes en concevant des outils et des formations à chacune des étapes du processus d'élaboration de la démarche. Le projet Villes amies des aînés au Québec (VADA-QC) prévoit une évaluation de l'implantation des sept projets ainsi que des effets au terme de l'expérimentation en 2013.

La démarche MADA a été intégrée au Programme de soutien aux politiques familiales en 2009, permettant aux municipalités d'être plus outillées pour créer des environnements favorables aux familles et aux personnes aînées. Au 31 mars 2012, il y avait 329 municipalités ou MRC qui faisaient la démarche ou qui avaient obtenu la reconnaissance MADA. Au terme du plan d'action 2012-2017 de la Politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*, environ 860 municipalités et MRC seront engagées dans la démarche ou reconnues comme une MADA.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 11
Assurer l'adaptation des services et des infrastructures régionaux offerts aux personnes aînées.

ACTION 14 S'assurer de la mise en œuvre des ententes spécifiques signées avec les conférences régionales des élus.

Cible	Indicateurs
Une meilleure adaptation des services et des infrastructures régionaux offerts aux personnes aînées.	Nombre de plans d'action déposés. Nombre d'activités de partage de connaissances.

Résultats pour l'année

Dans le cadre de la Stratégie d'action en faveur des aînés, le Ministère a conclu une entente spécifique intitulée « Adaptation des services et infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées sur le territoire de la CRÉ », avec chacune des 21 conférences régionales des élus du Québec. Cette mesure vise à améliorer concrètement les conditions de vie des aînés.

En 2011-2012, toutes les CRÉ ont poursuivi la mise en œuvre de leur plan d'action et déposé celui de l'exercice 2012-2013, comme prévu dans leur entente. Les thèmes portent notamment sur le soutien aux proches aidants, le logement, l'accès à l'information, la prévention des abus, le bénévolat, le transport, la situation financière et les saines habitudes de vie. Les ententes se termineront le 31 mars 2013.

L'égalité entre les femmes et les hommes

En 2006, le gouvernement du Québec lançait la politique gouvernementale intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* et adoptait un premier plan d'action. La mise en œuvre du plan s'est échelonnée de 2007 à 2011.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a réaffirmé son engagement dans le second Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 (PAG égalité). Ce plan a été rendu public en juin 2011.

Le Ministère s'est engagé à réaliser plusieurs mesures énoncées dans le plan. Parmi celles-ci, 11 sont sous sa responsabilité et il a reçu 8,5 millions de dollars pour leur mise en œuvre. Le document peut être consulté sous la rubrique « Publications » du site Internet du Secrétariat à la condition féminine au www.scf.gouv.qc.ca.

Les actions sous la responsabilité du Ministère

Orientation 1
Pour la promotion de modèles et de comportements égalitaires

ACTION 13
du PAG égalité

Développer et diffuser des activités de sensibilisation et de soutien en vue de l'engagement accru des pères dans la famille.

Cible

Les pères.

Résultats pour l'année

En 2011-2012, le Ministère s'est documenté sur la question de l'engagement paternel et a amorcé les travaux visant l'élaboration du Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères. Il a aussi conclu une entente avec le Regroupement pour la valorisation de la paternité.

Orientation 2
Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

ACTION 30
du PAG égalité

Soutenir les services de haltes-garderies communautaires (HGC) afin de répondre aux besoins des parents inscrits à un parcours d'autonomisation.

Cible

Les mères et les pères qui participent à des activités en vue de la formation et de l'intégration en emploi.

Résultats pour l'année

Les organismes communautaires Famille (OCF) et les HGC sont des partenaires importants en matière de soutien aux familles. Comme il a été annoncé dans le discours sur le budget 2011-2012, les OCF et les HGC ont bénéficié d'un soutien accru du Ministère. Ainsi, en 2011-2012, plus de 283 organismes se sont partagé une somme de 17,4 millions de dollars (une augmentation d'un million de dollars), en appui à leur mission de base, qui est de favoriser l'épanouissement des familles et des enfants.

De plus, des crédits additionnels de 500 000 $ ont été octroyés au Ministère pour mieux soutenir les organismes communautaires qui offrent un service de halte-garderie. Ainsi, 253 organismes communautaires ont pu recevoir une somme totale de 3,65 millions de dollars pour leur permettre de répondre à des besoins de garde occasionnels des parents. Cette somme représente une hausse de 16 % de leur financement.

ACTION 43 du PAG égalité	Améliorer les conditions d'exercice des responsables d'un service de garde en milieu familial.
	Cible Les responsables d'un service de garde en milieu familial.
	Résultats pour l'année Trois ententes collectives concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ont été signées entre le gouvernement et les associations représentant ces personnes en mars et avril 2011. Près de 15 000 personnes responsables sont visées par ces ententes qui prendront fin le 30 novembre 2013. Par ailleurs, celles-ci continueront de s'appliquer jusqu'à leur renouvellement, qui fera l'objet de la prochaine négociation.
ACTION 49 du PAG égalité	Soutenir la création de carrefours de soutien aux proches aidants partout au Québec.
	Cible Les proches aidants.
	Résultats pour l'année En 2011-2012, il y a 14 carrefours de soutien aux proches aidants qui ont été créés pour un total de 17 carrefours.
ACTION 50 du PAG égalité	Soutenir des projets ayant pour objet la mixité, l'accompagnement et le répit des proches aidants de personnes aînées.
	Cible Les proches aidants auprès d'aînées ou d'aînés.
	Résultats pour l'année En 2011-2012, le Ministère a attribué une somme totale de 5,8 millions de dollars à 73 organismes à travers le Québec, dans le cadre du programme Soutien aux initiatives visant le respect des aînés. Ce sont autant d'initiatives locales, régionales et nationales qui ont toutes en commun de favoriser l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées.
Orientation 3 Vers une meilleure conciliation des responsabilités familiales et professionnelles ou scolaires	
ACTION 55 du PAG égalité	Créer de nouvelles places en services de garde de 2012-2013 à 2014-2015.
	Cible Les mères et les pères.
	Résultats pour l'année Au cours de 2011-2012, le Ministère a créé 12 479 places en services de garde, dont 2 530 places à contribution réduite. Donc, au 31 mars 2012, le nombre total de places disponibles pour les familles s'élevait à 245 107, dont 217 334 places à contribution réduite.

ACTION 59
du PAG égalité

Soutenir financièrement les milieux de travail dans la mise en œuvre de mesures de conciliation travail-famille.

Cible

Les PME, les associations patronales, syndicales, professionnelles et sectorielles, à terme, les travailleuses et les travailleurs ayant des responsabilités familiales.

Résultats pour l'année

En 2011-2012, le Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT) a permis de financer 20 nouveaux projets pour une somme de 606 052 $, ce qui porte à 35 le nombre de projets soutenus depuis sa création. Le Ministère a consacré beaucoup d'efforts à la promotion de ce programme. Celui-ci a été présenté à de nombreux acteurs du monde du travail à différentes occasions (présentations sur la norme Conciliation travail-famille, congrès des conseillers en ressources humaines agréés, etc.).

ACTION 60
du PAG égalité

Reconnaître la contribution des entreprises exemplaires en matière de conciliation travail-famille.

Cible

Les entreprises ayant instauré des mesures de conciliation travail-famille.

Résultats pour l'année

En cours d'année, cinq prix CTF ont été remis à des entreprises ayant instauré des mesures de conciliation travail-famille.

ACTION 61
du PAG égalité

Promouvoir et encourager l'implantation de bonnes pratiques en matière de conciliation travail-famille.

Cible

Les entreprises, les organisations du monde du travail, ainsi que les ministères et organismes de l'administration publique.

Résultats pour l'année

Le lancement de la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) a eu lieu le 5 avril 2011 et des séances de formation ont eu lieu à l'été et à l'automne suivants. Un peu plus de 350 personnes y ont assisté. Deux entreprises ont été certifiées en cours d'année : Frima Studio et Gestion Proxima Centauri.

ACTION 62
du PAG égalité

Favoriser l'émergence d'initiatives issues des communautés qui facilitent la conciliation travail-famille.

Cible

La population, particulièrement les parents qui sont au travail ou qui étudient.

Résultats pour l'année

Au cours de la dernière année, le Ministère s'est documenté sur la garde d'enfants d'âge scolaire durant la période estivale et les grands congés scolaires (relâche printanière et temps des fêtes) en vue de réviser le Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille.

Orientation 4
Pour des approches en santé adaptées aux spécificités des femmes

ACTION 71 du PAG égalité	Élaborer et rendre publique la politique gouvernementale Vieillir chez soi (renommée « *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* »).
	Cible Les personnes âgées, en particulier les femmes.
	Résultats pour l'année L'année a été marquée par la réalisation des travaux visant l'élaboration de la politique Vieillir chez soi *(Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec).*

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

À la suite de l'adoption, en mars 2011, de la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a amorcé la révision de son projet de politique linguistique.

La protection des renseignements personnels

Au total, le Ministère a répondu à 178 demandes d'accès à l'information en 2011-2012. Le temps moyen de réponse a été de 18 jours. La moitié des demandes, à savoir 51 %, portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou le résultat d'inspections visant un service de garde. Les autres demandes avaient trait aux documents reçus des services de garde et à divers documents administratifs produits par le Ministère.

Les demandes provenaient à :

- 46 % des citoyennes et des citoyens;
- 26 % des entreprises et des personnes morales;
- 14 % des journalistes;
- 7 % des avocats ou des notaires;
- 5 % des élus;
- 1 % des organismes publics;
- 1 % des associations professionnelles et des syndicats.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 27 % des cas et partiellement dans 48 % des cas, alors que dans 25 % des cas, aucun document n'a été transmis.

Au cours de la période, 178 décisions ont été rendues et un recours a été intenté pour 4 d'entre elles. Par ailleurs, parmi les dossiers en révision à la Commission d'accès à l'information, sept ont été fermés.

Le plan d'action gouvernemental intitulé *La diversité : une valeur ajoutée*

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi la sensibilisation des municipalités et des municipalités régionales de comté au rapprochement interculturel en offrant principalement un soutien technique à celles souhaitant élaborer ou mettre à jour une politique familiale. Un article a également été publié dans le bulletin de liaison du Carrefour action municipale et famille afin de sensibiliser les partenaires à l'importance de la politique familiale municipale comme véhicule d'intégration des nouveaux arrivants.

De plus, le Ministère a engagé une coordonnatrice régionale qui a commencé à dresser un portrait des aînés dans les communautés culturelles du Québec. Ce portrait permettra de définir des pistes d'action afin de mettre en place des activités de prévention, de détection et d'intervention pour contrer la maltraitance envers les aînés dans les communautés culturelles à travers le Québec.

La Politique de financement des services publics

Les engagements à remplir dans le contexte de la Politique de financement des services publics sont les suivants :

- dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

Le Ministère poursuit la révision de la démarche menant à la délivrance et au renouvellement des permis de centre de la petite enfance et de garderie dans un souci d'amélioration de la qualité des services. Cette révision est également l'occasion de revoir la pratique tarifaire appliquée pour la délivrance et le renouvellement des permis.

Le suivi des recommandations formulées dans le Rapport du Vérificateur général du Québec*

Le processus d'attribution des places à contribution réduite en services de garde

La Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, adoptée en décembre 2010, vient encadrer l'attribution des places et assure un processus plus rigoureux, transparent et équitable. Elle a notamment pour objectif de créer un nouveau processus d'attribution de places à contribution réduite.

À la suite de l'adoption de cette loi, le Ministère s'est doté de leviers d'action importants afin d'assurer une plus grande conformité des services de garde et de contrer la garde illégale.

En ce qui concerne le processus d'attribution des places à contribution réduite en services de garde, le Ministère a déjà mis en œuvre des actions concrètes qui ont été appliquées dans le cadre de l'appel de projets lancé en octobre 2011.

Plus précisément, il a mis en place 22 comités consultatifs régionaux qui ont comme mandat, notamment, de conseiller la ministre sur les besoins et les priorités pour la répartition des nouvelles places, d'analyser tous les projets reçus et de faire des recommandations sur la répartition des nouvelles places. Dans le contexte de l'appel de projets, les comités consultatifs ont été consultés sur les besoins et priorités. De plus, le Ministère a offert une formation sur l'éthique aux membres des comités consultatifs et un code d'éthique a été préparé à leur intention. Aussi, des outils ont été développés et des critères d'analyse rigoureux des projets ont été définis pour soutenir les membres des comités consultatifs dans leur travail d'analyse.

Par ailleurs, lorsqu'il a déterminé le nombre de nouvelles places à contribution réduite, le Ministère a mis à jour les paramètres du modèle d'estimation des besoins à partir de sources de données fiables et disponibles, comme l'Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde. Également, il a rendu disponibles, lors du lancement de l'appel de projets, les renseignements nécessaires afin que le processus d'attribution des places soit transparent et équitable, notamment les critères d'admissibilité et d'analyse des demandes de places.

* Chapitre 5 « Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes » du Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources – Automne 2011.

Le ratio de personnel qualifié

Le Ministère continue à vérifier systématiquement le respect du ratio de personnel qualifié dans le programme d'inspection, soit lors des inspections complètes et des inspections ciblées, notamment à la suite de la réception d'une plainte. Il poursuit également ses travaux visant à répondre aux enjeux relatifs à l'attraction, à la rétention et à la qualité de la main-d'œuvre en services de garde. Un rapport sommaire présentant l'ensemble des enjeux cernés, les parties prenantes ainsi que les pistes de solution est présentement en préparation.

L'inspection

Le Ministère, dans le cadre de l'implantation d'un programme global d'inspection, a élaboré la procédure à suivre pour l'inspection des garderies illégales.

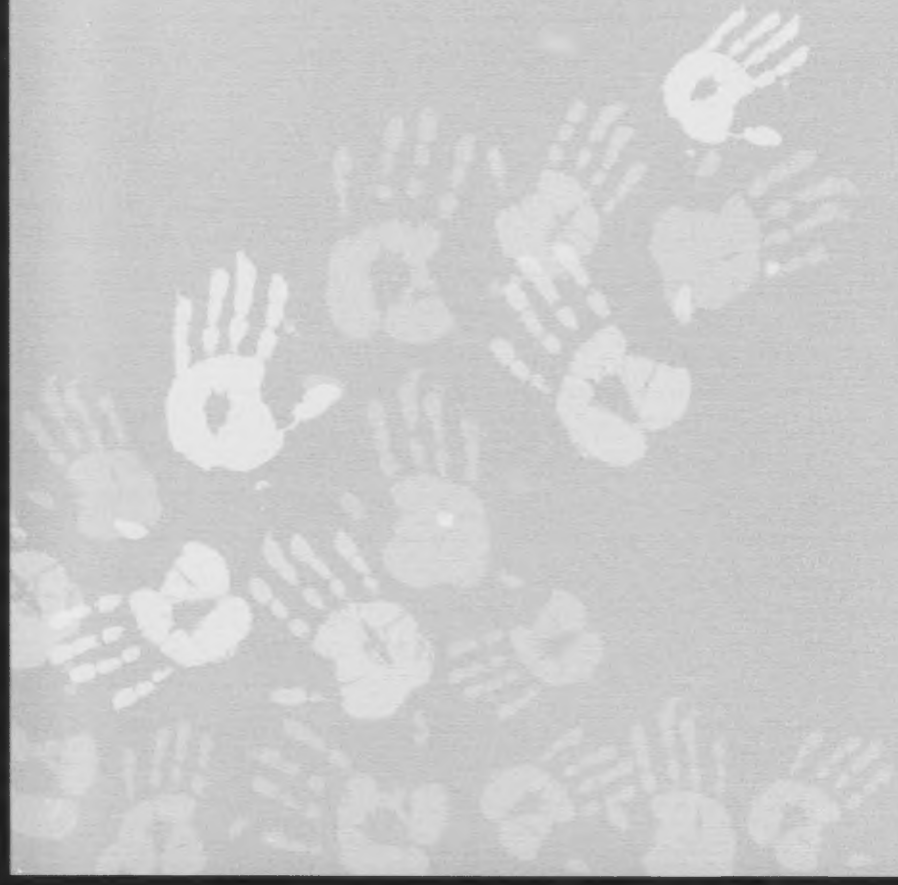
Par ailleurs, il a mis en place un comité-conseil sur l'inspection avec les associations nationales de services de garde. Ce comité a comme mandat, notamment :

- de suggérer au Ministère des éléments à prendre en considération lors de l'élaboration des procédures et des outils d'inspection afin d'assurer la mise en œuvre harmonieuse et rigoureuse de la politique d'inspection;
- de soumettre au Ministère des problèmes réels d'application de la procédure d'inspection afin de lui permettre d'améliorer les pratiques des inspecteurs.

La performance et la reddition de comptes

Le Ministère a commencé ses travaux liés à l'élaboration de la nouvelle planification stratégique. Celle-ci inclura des objectifs et des indicateurs de résultats relatifs à la qualité des services de garde éducatifs.

ANNEXES



ANNEXE 1

Lois et règlements dont l'application relevait de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2012

Ministre de la Famille

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., c. S-4.1.1)

Règlement sur la contribution réduite [S-4.1.1, r. 1]

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance [S-4.1.1, r. 2]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. E-12.011)

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions et responsabilités à l'égard de la famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes, qui sont dévolues au premier ministre

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Famille

Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3), les articles 1029.8.61.8 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de Soutien aux enfants, ainsi que les articles 1029.8.61.49 et suivants, concernant l'administration du versement d'un montant à titre de crédit pour le Soutien aux enfants

Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public [C-81, r. 1]

Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (L.R.Q., c. R-24.0.1)

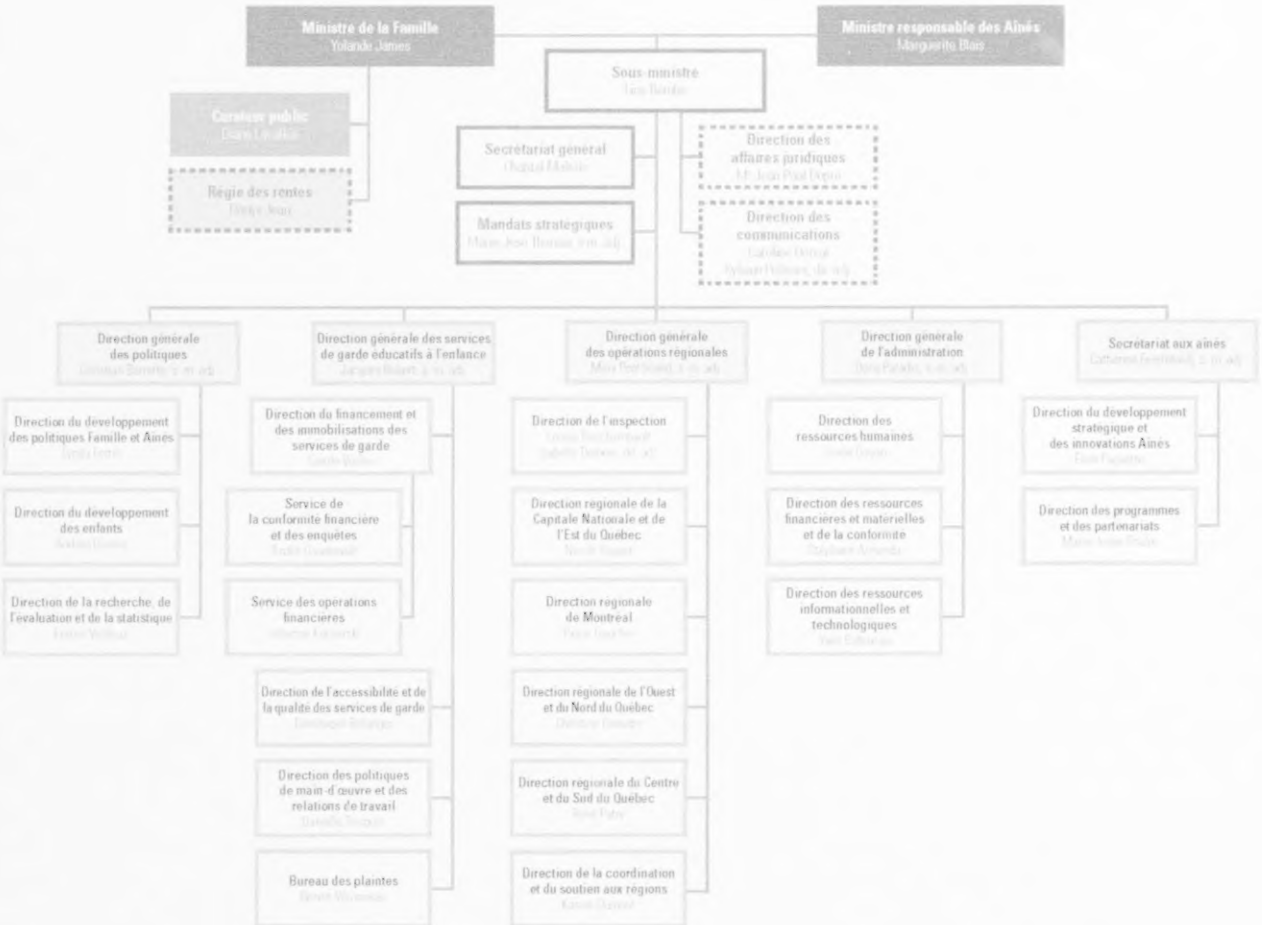
Ministre responsable des Aînés

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions à l'égard des aînés

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Aînés

ANNEXE 2

Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2012



ANNEXE 3

Places existantes dans les services de garde régis

État de la situation au 31 mars 2012

Région	Centres de la petite enfance			Garderies subventionnées		Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial		Total de places à contribution réduite		Garderies non subventionnées	
	Nombre d'entreprises	Nombre d'installations	Nombre de places	Nombre de garderies	Nombre de places	Nombre	Nombre de places en milieu familial	Nombre de services de garde	Nombre de places	Nombre de garderies	Nombre de places
Bas-Saint-Laurent	21	37	1 651	1	8	8	2 893	46	4 552	1	20
Saguenay–Lac-Saint-Jean	34	52	2 653	9	461	7	3 835	68	6 949	4	89
Capitale-Nationale	96	129	7 389	51	2 615	14	7 643	194	17 647	43	2 125
Mauricie	31	50	2 608	3	240	7	3 204	60	6 052	4	137
Estrie	50	70	3 765	5	321	9	4 355	84	8 441	7	257
Montréal	271	353	22 826	288	18 592	20	13 413	661	54 831	237	12 393
Outaouais	51	76	4 305	22	1 206	9	5 340	107	10 851	21	888
Abitibi-Témiscamingue	23	31	1 774	1	80	6	2 330	38	4 184	1	80
Côte-Nord	20	23	1 146	0	0	6	1 384	29	2 530	0	0
Nord-du-Québec	29	38	2 196	0	0	4	303	42	2 499	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12	20	801	1	23	6	1 342	27	2 166	0	0
Chaudière-Appalaches	46	79	4 192	17	814	12	6 067	108	11 073	11	618
Laval	38	50	3 185	53	3 617	6	4 807	109	11 609	58	3 339
Lanaudière	39	58	3 665	38	2 342	9	5 908	105	11 915	21	1 243
Laurentides	54	83	5 193	34	2 491	10	7 322	127	15 006	28	1 544
Montérégie	141	242	14 921	115	7 653	26	18 372	383	40 946	84	4 787
Centre-du-Québec	24	43	2 402	11	573	5	3 108	59	6 083	6	253
Total	**980**	**1 434**	**84 672**	**649**	**41 036**	**164**	**91 626**	**2 247**	**217 334**	**526**	**27 773**

ANNEXE 4

Liste des guichets régionaux d'accès aux places en services de garde

- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Guichet régional d'accès aux places en services de garde de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- Bureau d'enregistrement du réseau des services de garde éducatifs de l'Outaouais
- Guichet régional d'accès aux places en services de garde de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
- Guichet régional d'accès aux places en services de garde de la Côte-Nord
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée des Laurentides
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de Lanaudière
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de Québec et de la Chaudière-Appalaches
- Guichet régional d'accès aux places en services de garde de Montréal
- Guichet centralisé de Laval
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de la Montérégie
- Bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de l'Estrie

ANNEXE 5

Évaluation et recherche

Évaluation

Les activités d'évaluation de l'allocation pour un centre de la petite enfance ou une garderie recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé se sont terminées au cours de l'année. Les résultats de la collecte de données par groupes de discussion auprès de gestionnaires de services de garde qui ont reçu cette allocation en 2007-2008 ont fait l'objet d'un rapport qui sera diffusé en 2012. Cette étude permet à la fois de mieux connaître la situation vécue par les services de garde qui accueillent des enfants de milieux défavorisés, de cerner les difficultés éprouvées, comme les sources de succès, pour répondre aux besoins de cette clientèle et de fournir des éléments de réflexion au Ministère à propos des changements pouvant être apportés à cette mesure financière. Le rapport d'évaluation ayant pour titre *Évaluation de l'allocation pour un centre de la petite enfance ou une garderie recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé* et son document synthèse peuvent être consultés sur le site Internet du Ministère.

http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Rapport_Allocation_2012.pdf
http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Synthese_Allocation_2012.pdf

Les résultats de la dernière enquête portant sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, réalisée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) à la demande du Ministère, ont été rendus publics en 2011. Cette enquête, comme les précédentes qui ont été menées sur le même sujet, est une précieuse source d'information pour la planification de l'offre de services de garde aux familles québécoises avec de jeunes enfants de moins de cinq ans. Un rapport intitulé *Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2009 – Portrait québécois et régional* a été diffusé en mai 2011 alors que la publication d'un second document, *Utilisation et préférences des familles quant à la garde régulière de leurs jeunes enfants selon l'indice de défavorisation*, a eu lieu en novembre 2011. De plus, les personnes intéressées peuvent aussi consulter de nombreux tableaux détaillés relatifs aux résultats de l'enquête sur le site Internet de l'ISQ.

http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/conditions/service_garde.htm
http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/conditions/pdf2011/Mono_garde_reguliere.pdf

Le Ministère a également effectué deux évaluations directement ou indirectement liées à l'occupation des pouponnières subventionnées.

D'une part, le recours à la tolérance administrative dans les pouponnières subventionnées a été évalué. La tolérance administrative permet à ces services de garde de maintenir leurs subventions majorées pour poupons pour les enfants de 18 mois ou plus qui doivent demeurer en pouponnière, faute de places dans des groupes d'enfants plus âgés (subventions maintenues jusqu'à l'âge de 23 mois, au moment de l'évaluation). Pour estimer le recours à cette mesure, un recensement a été effectué auprès des pouponnières concernées. Les résultats de cette évaluation permettent de mieux cerner l'occupation des pouponnières, ainsi que l'importance et le coût de la tolérance administrative actuelle (enfants âgés de 18 à 23 mois en pouponnière) et de celle qui serait appliquée si l'admissibilité des enfants était étendue jusqu'à l'âge de 29 mois.

D'autre part, le Ministère a aussi évalué un projet pilote portant sur la configuration des groupes d'âge dans les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées. Au cours de l'automne 2010, ce projet pilote a permis d'expérimenter l'intégration de poupons de 15, 16 ou 17 mois dans des groupes d'enfants plus âgés. Certains parents et gestionnaires de services de garde, ainsi que toutes les éducatrices ayant participé au projet pilote, ont été interrogés

dans le cadre de cette évaluation. Les résultats de ces travaux donnent des renseignements sur les changements qu'entraînerait un tel assouplissement de la gestion des groupes d'âge sur le bien-être des enfants, le travail des éducatrices et le fonctionnement des services de garde.

Toujours dans le domaine des services de garde, le Ministère a amorcé les travaux exploratoires pour la seconde enquête *Grandir en qualité*, qui porte sur la qualité des services de garde éducatifs. L'ISQ a mené la première enquête pour le compte du Ministère en 2003, auprès d'un vaste échantillon de services de garde régis du Québec. Les principaux paramètres d'une nouvelle enquête sont actuellement analysés.

Par ailleurs, le Ministère a également mené une évaluation des ententes spécifiques sur l'adaptation des services et des infrastructures régionaux pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées, conclues avec les conférences régionales des élus dans le cadre de la Stratégie d'action en faveur des aînés. Cette évaluation portait sur le contenu et la mise en œuvre des ententes, de même que sur la collaboration entre les partenaires et le rôle de ces derniers. Une attention particulière a été accordée au rôle des tables régionales de concertation des aînés. Le rapport d'évaluation découlant de ces travaux peut être téléchargé à partir du site Internet du Ministère.

http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Ententes-CRE-aines.pdf

La planification de l'évaluation du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 a également été entamée. Ce plan fera l'objet d'une analyse transversale de l'ensemble de ses mesures et d'évaluations particulières de certaines de ses actions majeures.

Recherche

Dans le but d'améliorer les connaissances sur les familles et les aînés ainsi que pour faire évoluer les politiques et les programmes les concernant, le Ministère effectue des travaux de veille, d'analyse et de recherche.

Trois recherches, produites par le Ministère, ont donné lieu à des publications en 2011-2012 :

- *Les pères du Québec – Les soins et l'éducation de leurs jeunes enfants : Évolution et données récentes*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/les-Peres-du-Qc.pdf

- *Distance parcourue entre le lieu de résidence et le lieu de garde, notamment en milieu défavorisé – Regards inédits sur la clientèle des prestataires de services de garde éducatifs : Recherche exploratoire.*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Rapport_Distance_parcourue2011.pdf

- *Analyse comparative des politiques en matière familiale – Provinces et territoires du Canada.*
  http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/analyse_politiques_fam.pdf

Le Ministère contribue aussi au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille et les aînés en s'associant à des partenariats de recherche, dont la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, l'Action concertée de recherche *Vieillissement de la population au Québec et ses enjeux* ainsi que Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles. De plus, le Ministère participe à l'Étude longitudinale du développement des enfants du Québec et à l'Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle.

Famille et Aînés
Québec